جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية
"دراسة مقارنة"

إعداد الطالب
جميل عوض الخرشه

إشراف
الأستاذ الدكتور مصلح ممدوح الصرايرة

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الحقوق/ القسم العام

جامعة مؤتة، 2015

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر

بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY
College of Graduate Studies

جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (١٤)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب جميل عوض الخرشة الموسومة بـ:

مشروع الحكومة الالكترونية بالاردن دراسة مقارنة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **القانون**.

القسم: القانون العام.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. مصلح ممدوح الصرايرة		3/12/2015	مشرفاً ورئيسا
د. عبدالرؤوف الكساسبة		3/12/2015	عضواً
د. سالم حمود العضايلة		3/12/2015	عضواً
د. حمدي سليمان قبيلات		3/12/2015	عضواً

عميد الدراسات العليا

د. محمد المحاسنة

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤتة – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 5328-5330
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الإلكتروني
الصفحة الإلكترونية

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها

(والدي العزيز)

إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان ..

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

(امي الغالية)

إلى من هم اقرب أليّ من روحي

إلى من شاركني حضن ألام وبهم استمد عزتي وإصراري

(إخواني وأخواتي)

الى فلذة كبدي وزهرة حياتي

(ابنتي الغالية رتيل)

جميل عوض الخرشة

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى بداية الذي منّ علي واعانني على اتمام هذه الرساله، كما اتوجه بالشكر وعظيم الامتنان الى استاذي الفاضل الدكتور مصلح الصرايرة الذي تكرم علي بالاشراف على هذه الرسالة واعطاني الكثير من وقته وعلمه، وتوجيهاته البناءة، وملاحظاته القيمة فجزاه الله خير الجزاء.

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى الاساتذة الافاضل اعضاء لجنة المناقشة: الأستاذ الدكتور حمدي القبيلات، والدكتور سالم العضايلة، والدكتور عبدالرؤوف الكساسبة؛ على تكرمهم بقبول مناقشة هذا العمل الاكاديمي.

كما لا يفوتني ان اتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى شقيقي ابو ريان وشقيقتي منى اللذين لم يتوانيا يوماً عن تقديم الدعم المادي والمعنوي خلال فترة دراستي.

والى زوجتي الغالية ام رتيل التي صبرت وتحملت معي متاعب هذه الدراسة.

جميل عوض الخرشه

فهرس المحتويات

ملخص

مشروع الحكومة الالكترونية في الاردن

دراسة مقارنة

جميل عوض الخرشه

جامعة مؤتة، 2015

تناولت هذه الدراسة مشروع الحكومة الالكترونية بالمملكة الأردنية الهاشمية مقارنة لما وصلت إليه دولة الإمارات العربية المتحدة في هذا الجانب، حيث تعتبر الحكومة الالكترونية إحدى أهم وابرز الواجهات المعاصرة لتقانة المعلومات، وهناك شبة إجماع بين المهتمين على ان التقدم التقني يشكل إحد أهم العوامل المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة.

حيث قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول: تناولت في الفصل الأول منها ماهية الحكومة الالكترونية؛ وأبرزت الدراسة في الفصل الثاني كيفية التحول للحكومة الالكترونية والتشريعات التي نظمت عملية التحول في كل من الأردن والإمارات المتحدة؛ اما في الفصل الثالث فقد بين أهم التطبيقات لعمل الحكومة الالكترونية في كل من الأردن والإمارات.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن المعوقات والتحديات التي واجهت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية ساهمت بتأخير إتمام هذا المشروع، وجعلتها تتدرج به منذ انطلاق فكرة التحول عام 2001 ولغاية عامنا هذا عام 2015، بينما تقدمت حكومة الإمارات العربية في هذا المشروع وأتمت العمل به وأصبحت تقدم خدمات الكترونية بشكل كامل للمستفيدين والتي تعتبر نموذجا عصرياً يحتذى به.

Abstract

Electronic government project in Jordan
A comparative study

Jamil Awad Alkhresheh

Mu'tah University.2015

This study addressed the electronic government project in Jordan in comparison to what has been achieved in the United Arab Emirates in this field, where the electronic -government is considered as one of the most important and prominent contemporary interfaces for information technology. There is semi-consensus between the specialists in this field that the technical progress is one of the most important factors that are responsible for economic growth and sustainable human development.

The study was divided into three chapters: the first chapter addressed the electronic government. The second chapter highlighted the process of transformation of the electronic government and legislation, which organized the transformation process in both Jordan and the United Arab Emirates. The third chapter illustrated the most important applications for the work of the electronic government in Jordan and the United Arab Emirates.

The study concluded that that the obstacles that faced Jordan contributed in the delay of this project and made a gradual progress since the beginning of the project idea in 2001until 2015. While the government of the United Arab Emirates made a rapid progress in this project and accomplished it and introduced a complete electronic services to the users and it is considered as a contemporary model for the other countries.

مقدمة

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بفضل الله، ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي اوصلت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة العلمية، حتى سمي هذا العصر عصر ثورة المعلومات و الاتصالات أو الثورة الرقمية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الواحد والعشرين وسينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجمعات المدنية والحكومات بصفة عامة.

ومع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجه جديدة أطلق عليها لفظ العولمة، ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها، حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين، ولعل أكثر مقومات تلك العولمة ذلك التقدم المتسارع في تقنية المعلومات التي تشكلت في حجم المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية، مضاف إليها الأبعاد السياسية، والاجتماعية، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات، حيث أدت إلى بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها.

فمجال عمل الإدارة الإلكترونية يتعلق بتنفيذ الأعمال على المستوى الداخلي لكل مؤسسة، في حين أن التجارة الإلكترونية تتضمن عمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات بين المنتجين والمستهلكين، في حين أن المعرفة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات بين المؤسسات التعليمية والطلاب أو التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض من أجل نشر المعرفة، أما الحكومة الإلكترونية فهي تسهيل تقديم الخدمات العامة للمواطنين أو قطاعات الأعمال، كما إنها تمتد لمجالات عديدة، منها استخدامها كوسيلة لإرساء الديمقراطية من خلال التصويت الإلكتروني في الانتخابات.

وما يهم في هذا المقام هو الحكومة الإلكترونية، والتي تعني قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاع

الأعمال عبر شبكة الإنترنت بسرعة، وبدقة عالية، وبأقل التكاليف مع ضمان سرية أمن المعلومات المتبادلة.

إن تطوير أساليب وإجراءات العمل، بالطابع الإلكتروني ينطلق من الخصائص الأساسية الثلاث لتقنية المعلومات وهي:1- (التخزين) للمعلومات بكميات كبيرة وعلى وسائط صغيرة تغني عن الملفات الورقية. 2- (النقل) للمعلومات عبر وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة إلى أماكن مختلفة، وفي أوقات مختلفة. 3- (المعالجة) للمعلومات طبقاً لإجراءات ذكية يضعها الإنسان وفقاً لمتطلباته من خلال البرمجة.

ولا شك أن الحكومة الإلكترونية ترتكز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال، وهذا يتطلب تحقيق الانفتاح والتكامل والترابط، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ودور البرمجيات في نجاح تحول الأعمال إلى الشكل الإلكتروني، بحيث تكون تلك البرمجيات قادرة على تحقيق أهداف الحكومات من خلال القدرة على التعامل مع عدد كبير جداً من المواطنين والحكومات وقطاع الإعمال.

ولقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية أول مرة في الولايات المتحدة في إطار برنامج إعادة اختراع الدولة حيث دعى هذا البرنامج إلى التوسع في استخدام تقنيات حديثة في مجال تقديم الخدمات العامة وخاصة تلك الخدمات التي تمس عدداً كبيراً من المواطنين.

كذلك فقد أدى التطور التكنولوجي السريع، والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز، ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة، مع عجز الإدارة التقليدية عن الاستجابة لتلك الرغبات، إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة.

وسوف نتناول في هذه الدراسة تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة الاردنية الهاشمية مقارنةً بالحكومة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة باعتبارها أحدى التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، ولاعتمادها على تقنية المعلومات والاتصالات التي هي سمة هذا القرن.

مشكلة الدراسة

أدت الثورة التكنولوجية المتراكمة بتسارع إلى تحولات مجتمعية شملت حياة الأفراد، ومنظمات الأعمال، والحكومة على حد سواء، مما أدى إلى ظهور مصطلحات للتعبير عن تلك التحولات في مفاهيم الحكومات، وهياكلها، وأساليب عملها ومن أشهرها مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وترتكز مشكلة الدراسة حول التحول للحكومة الإلكترونية في المملكة الاردنية الهاشمية من حيث مدى وضوح مفهومها، وتوفر متطلبات تطبيقها، وإلى أي مدى يتم تطبيقها والمعوقات التي تحد من تطبيقها في الأجهزة الحكومية مقارنةً بدولة الامارات العربية الشقيقة.

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى بيان تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة الاردنية الهاشمية مقارنة بدولة الامارات وذلك من خلال تطبيقات في كيفية تقديم الخدمات في اهم المرافق العامة، بكل يسر ودقة ومرونة وسرعة ويمكن حصر أهداف الدراسة في الأتي :

1. إلقاء الضوء على أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، بل أبرزها على الإطلاق، وهو الحكومة الإلكترونية والتحديات المتعلقة بهذا الاتجاه.
2. البحث في كيفية التحول للعمل بالحكومة الالكترونية والتشريعات الناظمة لها في كل من المملكة الاردنية الهاشمية ودولة الامارات العربية
3. القاء الضوء على اهم تطبيقات المرافق العامة في تقديم الخدمات العامة في كلا الدولتيين.
4. التعرف على التحديات والمعوقات التي واجهت تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن.
5. تقديم التوصيات المناسبة التي تشجع على الاستمرار في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

اهمية الدراسة

تمتلك تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا في الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته. من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة.

منهج الدراسة

سنقوم بأتباع المنهج الوصفي التحليلي المقارن لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وذلك من خلال جمع وتحليل المعلومات ووصف البيانات والمقارنة بين ما توصلت اليه اهم المرافق العامة في تقديم الخدمات العامة ومدى توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية على تلك المؤسسات فضلاً عن كونه من أكثر المناهج المستخدمة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

الاطار النظري

وبناءً على ما تقدم سوف نقوم بتقسيم هذه الدراسة الى ثلاثة فصول وسنبين في **الفصل الاول** ماهية الحكومة الالكترونية من حيث مفهومها وفكرة نشأتها وأهميتها واهداف ومزايا ومراحل تطبيقها وفي **الفصل الثاني** نبين كيفية التحول للحكومة الالكترونية والتشريعات الناظمة لها في المملكة الاردنية الهاشمية مقارنةً بدولة الامارات العربية اما في **الفصل الثالث** نستعرض اهم تطبيقات الحكومة الالكترونية في كل من دولة الامارات العربية والمملكة الاردنية الهاشمية واهم المعوقات التي واجهت الاردن في مشروع الحكومة الالكترونية

الفصل الأول

ماهية الحكومة الالكترونية

فطر الله الكائن البشري على حب التغيير والانتقال من حال إلى حال، وقد شهد التاريخ البشري تحولات كثيرة، ومن اهمها الثورة الزراعية ثم الثورة الصناعية ثم الثورة المعلوماتية، التي بدأت في منتصف القرن الميلادي المنصرم، عندما تم اختراع جهاز الحاسب الالي، وبعد ذلك ظهرت شبكات الحاسب الالي في السبعينيات ثم الشبكات المحلية في الثمانينيات وفي التسعينيات ظهرت شبكة الانترنت العالمية.

وسنتناول في المبحث الأول من هذا الفصل مفهوم الحكومة الالكترونية ونشأتها وأهميتها ونظرياتها. وفي المبحث الثاني نستعرض اهداف ومزايا وسلبيات ومراحل ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية.

1.1 مفهوم الحكومة الالكترونية

قبل البدء في تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية لابد وان نتعرف على الحكومة التقليدية، حيث انها تعتبر القاعدة الاساسية لنموذج الحكومة الالكترونية وبامكاننا تعريف الحكومة التقليدية على انها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من اجل ادارة شؤون البلاد، واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، على ان تغطي هذه الادارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري والامني، وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين واالمحافظة على صحتهم، وتحسين ظروف معيشتهم وادارة الازمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي[(1)].

ولم يعد كافياً ان ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة التغير، بل أضحى من الضروري أعادة النظر جذرياً بنموذجها وابتكار نموذج اخر جديد تماماً.

([1]) المهتدى، سوسن زهير، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى. دار اسامه للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011، ص67و ص 68.

وبما ان طرحنا لموضوع الحكومة الالكترونية في كل مجالات العمل الاداري العام كان لابد من ان نقدم تعريفاً مناسباً لتلك الحكومة وان تلقي النضج "الالكترو حكومي"[1].

1.1.1 مفهوم الحكومة الالكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على القطاع الحكومي، ويشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال استخدام التقنيات، وشبكات الاتصالات الحديثة هادفة من ذلك رفع كفاءة أداء تلك الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل.

توجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقاً ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

- أن الحكومة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية، التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة، من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطن، وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال، وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية[2].
- الحكومة الإلكترونية تعني أسلوباً جديداً في العمل الحكومي، يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في أدارة الشئون العامة للوطن والمواطن[3].
- ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية

([1]) بدران، عباس، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، الطبعة الأولى، لبنان 2004، ص 32.

([2]) الهوش، ابو بكر محمد، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق، مجموعة النيل العربية، 2006، ص27.

([3]) المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ص 89.

ومساءلة الحكومة، فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد[(1)].

- الحكومة الإلكترونية " هي قدرة القطاعات الحكومية على التبادل في المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، ومع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان، يدل هذا التعريف على معنى أكثر عمقاً وشمولية حيث تضمن عدة عناصر وهي: بيان أطراف الخدمة في الحكومة الإلكترونية، وتوضيح المزايا المترتبة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، التنفيذ باستخدام التقنيات والشبكات الإلكترونية، والاهتمام بالأمن والسرية عند تداول المعلومات، تجاوز عامل الزمان والمكان[(2)].

تعريف الباحث

يمكن تعريف الحكومة الالكترونية كالآتي " استبدال الأجهزة الحكومية التعامل الورقي بالتعامل الالكتروني باستخدام شبكات الاتصال عموماً ومن بينها شبكة الانترنت على وجه التحديد لاجراء التعاملات الاتية:

1- تعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها لبعض الكترونياً

2 - تعامل الأجهزة الحكومية مع مؤسسات الاعمال

3- تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين (تعامل الحكومة مع المواطن)

وذلك بهدف الحصول على مزايا استخدام شبكات الاتصال والتي تتمثل في انجاز كافة العمليات بسرعة فائقة وسهولة عالية ومن أي مكان وفي أي وقت.

والحكومة الالكترونية ايضاً هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية "التقليدية"، مع الفارق ان الأولى تعيش في الشبكات وانظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدوله.

([1]) http://www.internetworldstats.com

([2]) بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، ص 39 و ص 40.

وينطلق تعريف الباحث للحكومة الالكترونية من حقيقة ان الحكومة الالكترونية سوف تلامس حاجات الناس تماماً، كما فعلت وتفعل الحكومة الكلاسيكية وهي لن تكون بديلاً عنها، بل الوجه الاخر لها ولكن في الفضاء الالكتروني ومنها الفضاء (الالكترو حكومي) [(1)].

2.1.1 نشأة فكرة الحكومة الالكترونية

لقد بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في العقود الثلاثة الاخيرة من القرن المنصرم، بأشكال وأساليب مختلفة، وكانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية، التي تستخدم لأغراض الاحصاء، وبعضها الاخر يساعد في اظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها، وكان هذا أول استخدام للتقنية في انشطة الحكومات.

ان الطريقة التي كانت تعد بها البيانات الحاسبية والإحصائية في العقود الماضية، تكشف أن الحكومة الالكترونية هي احد المجالات التي احرز فيها تقدم كبير. فالتطورات التقنية التي حدثت اضافة إلى توفر برامج الجداول الالكترونية بأسعار رخيصة نسبياً كان لها اثراً كبير على العملية التي يتم بواسطتها عمل الموازنات، ففي السبعينيات من القرن المنصرم كان يتم اعدادها على انظمة الحاسوب الرئيسي التابع للحكومة المركزية فقط، لكن مع بداية الثمانينيات من القرن نفسه حدث تطور كبير في هذا المجال، إذ بدأ اعداد الموازنات يتم على أجهزة الحاسوب صغيرة الحجم وعلى المستويات كافة، حتى المرافق المحلية الصغيرة[(2)].

وهذه الادوات سوف تمكن صناع القرار على الاقل من القيام بعمليات الاستكشاف، ومن ثم تقديم المقترحات والبدائل التي تبرر احداث تغييرات كبيرة في

([1])انظر تعريف الفضاء (الالكترو - حكومي): هو الكيان المنطقي الذي تجري فيه معاملات الحكومة الالكترونية جميعها وتحيا فيه الكيانات المرتبطة بالحكومة الكلاسيكية وعلاقاتها ببعضها البعض. بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، ص 36.

([2]) العبود، فهد بن ناصر، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية (41) الرياض، 1424هـــ - 2003 م، ص51 و ص 52.

اعمال الحكومة، وبالطبع فهنالك عوامل كثيرة اخرى في تلك السنوات ماقبل الحكومة الالكترونية بشكلها الحالي، شكلت ضغوطات كبيرة على الحكومات من اجل رفع الدخول وراس مال الاستثمار والإنفاق العام[1].

لقد بدأت التجربة في اواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية، وتمثلت في ربط القرى الالكترونية (Electronic Villages)، ويعد لأرس (Lars) من جامعة اودونيس (Aodneiss)في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بُعد، ومن رواد المشروع مايكل دل صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989م في مشروع مدينة مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية، التي تستند اليها عدة مشاريع فرعية وقد انشئ (مضيف مانشستر) بوصفة مرحلة اولى، ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ هذا المشروع فعلياً عام 1991م

وفي عام 1992م عقد مؤتمر الاكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع يونتيل (الاتصالات البعدية التقنية) الذي اكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية، كالبريد الالكتروني والوصول عن بُعد لقواعد المعلومات[2].

وفي عام 1993 كانت حكومة الولايات المتحدة اول من بادر وطرق هذا المجال، وفيما بعد تم اعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الإلكترونية) بواسطة دول اخرى كالمملكة المتحدة والنمسا وكندا وهولندا، ببرامج مماثلة في وقت تناولت المنظمات الدولية والمجلس الاوروبي ايضاً هذا الموضوع، فقام المجلس الاوروبي بإطلاق المبادرة التي سماها مبادرة اوروبيا الالكترونية المتاحة على

---

(1) مكاوي، حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات،الطبعة الثانية، دار المصرية اللبنانية، 1997، ص 26.

(2) عرب، يونس،"الحكومة الالكترونية بين الاصالة والاستنساخ"، منشور على الرابط: http://www.arablaw.org/Download/E-Go...ay_Article.doc.

الشبكة العالمية للانترنت، وهدف المجلس الاوروبي هو اتاحة فرص الوصول السهل، لكل المواطنين للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العنكبوتيه العالمية للمعلومات، وهذه المبادرة تبناها المجلس الاوروبي خلال اجتماعه الذي عقد في مدينة لشبونة في مارس عام 2000م، وفي ذلك العام تم وضع قانون الخدمات الالكترونية في مجال الادارة موضع التنفيذ، والهدف الرئيسي لهذا القانون هو تحقيق سهولة وسرعة الحصول على الخدمات الالكترونية في مجالات الادارة العامة[1].

وفي هذه الفترة قامت حكومة الولايات المتحدة بالتوسع في مجال عمليات اتاحة فرص الوصول السهل للمواطنين للمعلومات، والخدمات على الشبكة العالمية، واقترحت بعض المبادرات التي بنيت على جهود الادارة الامريكية عام 1995، بدأ استخدامها الفعلي على المستوى العالمي وكانت انطلاقتها الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الامريكية بتطبيقها على ادارتها، وفي هذا الاطار قال الرئيس الامريكي الاسبق بل كلينتون (ان تعامل كل افراد الشعب الامريكي مع الكمبيوتر بمثابة ضرورة قومية).

وتولى نائبة (ال غور) حملة في هذا الخصوص، وأكد على الاهتمام بالمعلومات ونشرها بين المواطنين الامريكان، لكي يستطيع كل فرد من افراد الشعب الامريكي ان يتفاعل وعلى نحو كامل مع مختلف قطاعات المجتمع الاخرى اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا[2].

وفي شهر حزيران لعام 2000م قامت الادارة الامريكية بطرح العديد من المبادرات الخاصة بالحكومة الالكترونية، التي وصفها الرئيس الامريكي السابق (بل كلينتون) بأنها بمثابة قص الشريط الاحمر كناية عن بدء مرحلة جديدة في حياة الشعب الامريكي.

يعتبر الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الاوروبي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقد في اذار عام2000م، حين تبنى فيه الاتحاد الاوروبي

([1]) العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ص 65.

([2]) الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق، ص 35 وص 36.

قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الالكترونية وإتاحتها لمواطني اوروبا على الانترنت، وإعداد كل الخطط الازمة لذلك. وتجدر الاشارة إلى ان فلندة هي اول دوله اوروبية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في كانون الثاني عام2000م، ومنذ ذلك التاريخ بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومات الالكترونية وتطبيقها عالمياً[1].

ولكن في رأياً اخر يعتبر الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية هو مؤتمر نابولي بايطاليا الذي عقد في شهر اذار سنة 2001، ووصف بانه البداية السياسية لهذا المفهوم[2].

وفي نهاية عام 2001 اصدرت الامم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الامريكية للادارة العامة (ASPS)، تقريراً اوضحتا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، ومدى فاعلية الحكومة الالكترونية للنمو الاقتصادي، حيث تصدرت الولايات المتحدة الامريكية هذه القائمة في المرتبة الأولى ثم اتبعتها استراليا ونيوزلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدنمارك وألمانيا... الخ[3].

في هذا المطلب سنبين الفكرة الاساسية للحكومة الالكترونية، واهم ركائزها ونظرياتها.

أولاً: الفكرة الاساسية للحكومة الالكترونية

تقوم الفكرة الرئيسية للحكومة الالكترونية على مبدأ تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور او

([1]) الكندري، عبد الله عبد الرحيم ،" الحكومة الالكترونية:التحديات ومتطلبات التطبيق "، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، (بيروت: 2005)، ص 11.

([2])غريبي، واجب، بحث بعنوان " الحكومة الالكترونية مفهومها،متطلباتها وفوائدها " منشور على الرابط : http://www.DW.DEP/6IVW.

([3]) الحلو، ماجد راغب " الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة "، منشور ، على الرابط:-E government online Magazine،؛ http://www.cio.com.

فيما بينها، بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة.

ربما يعتقد البعض ان الحكومة الالكترونية مرتبطة بالانترنت فقط باعتبار ان الانترنت احدى الركائز الاساسية التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية، الا ان الهاتف والفاكس يمثلان عناصر من مكونات الاتصال في الحكومة الالكترونية.

حيث بدأت بعض الدول بأستخدام الهاتف والفاكس وتكنولوجيا اخرى للاتصالات قبل ادخال خدمات المعاملات، من خلال الانترنت واقتصر دور الانترنت في البدايات الأولى، على نشر المعلومات عن الخدمات المقدمة في الحكومة الالكترونية، وبالتالي فأن الدول تقتني التكنولوجيا التي تناسب مواردها المالية.

وتشهد الالفية الثالثة نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية التقنية، والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت، ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع، اذ ادى ذلك إلى تغير جذري في كيفية ممارسة المهام الادرية التنظيمية، سواء على مستوى القطاع الحكومي او الخاص او المختلط[1].

حيث ادى هذا التحول إلى ضرورة ايجاد اطر تنظيمية وتشريعية، تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها، التي تشمل على مسوغات منطقية لإعادة تقويم نظريات الادارة ونماذجها، سواء على مستوى ادارة القطاع العام او الخاص، بما ينسجم مع حجم التدابير اللازمة لمواجهة متطلبات العصر الإلكتروني.

وتعتبر هذه التحولات في انماط الادارة في مختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية، لاسيما في الدول النامية اذ ان التحول التنموي بكل معانية الاقتصادية والسياسية الاجتماعية والحضارية، يتطلب عناصر السرعة والدقة والإتقان في الاداء، وأصبحت الحاجة ضرورية لظهور الادارة الالكترونية.

([1]) ابراهيم، خالد ممدوح، آمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الأولى 2008، ص38 و 39 وما بعدها

ثانياً: ركائز الحكومة الالكترونية

من خلال ما تقدم تستند فكرة إنشاء وإقامة الحكومة الالكترونية على ركائز عديدة منها [1]:

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الالكترونية الرسمي على (الانترنت) في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
2. تحقيق أفضل اتصال دائم بالجمهور وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة. مع القدرة على تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.
3. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والإدارة والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.
4. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، بما يتلاءم مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المستوى التجاري.

ثالثاً: نظريات الحكومة الالكترونية

هنالك عدة نظريات مهمة تدور حول تطبيق الحكومة الالكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق انظمتها، الا انها تتنافس في قدرتها على تقديم المساندة الكافية لأنجاز العمل بسرعة، وكل واحدة من هذه النظريات يمكن النظر اليها كاحد السيناريوهات المستقبلية لفهم التاثيرات المتوقعة للحكومة الالكترونية، وهذه النظريات هي[2]:

1 - العقلانية

هنالك كثير من الاشخاص الذين يرون ان استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً كبيراً دائماً في قدرات الحكومة، مثل الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات. التكلفة الوحيدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها، ووفقاً لهذا الرأي فان هذه

([1]) العراقي، ذاكر محيي الدين عبد الله، بحث بعنوان : دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تحليلية حتى عام 2008، جامعة الموصل، منشور على الرابط: http://www.Ahewar.org/debat/show.art.asp?=208589

([2]) العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ص 102 - 107.

الانظمة سوف تقلل من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وتنظيمها وادارتها واستخدامها بصورة مطردة، وهذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة تقول ان المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ.

2 - الثمن

النظرية الثانية تقبل على الاقل امكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها لكنها في الوقت نفسه تصر على ان ذلك لا يأتي بدون ثمن. وهذه النظرية تؤمن بضرورة عمل الحماية والوقاية وألا سوف يكون الثمن غالياً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين، والحفاظ على سرية المعلومات.

3 - ضوضاء المعقولية وتآكلها

النظرية الثالثة وهي الاكثر تشاؤماً،حيث انها تقوم على الادعاء القائل بان الحكومة الالكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة، وذلك من خلال ضعف قدرة القطاع العام على ادارة المعلومات بشكل جيد بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص وعلى العوامل الاخرى التي تقوم بصرف انتباه صانعي القرارات بعيداً عن الضمنية والنوعية، وتركيزهم على العوامل الواضحة، التي يمكن قياسها كمياً. وان هذه النظرية تتخوف من التفسير المبسط للبيانات والتبسيط الشديد بدءاً من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات، وهذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد بان المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل ان تعتبر المعلومات مجازاً كالضوضاء.

4 - التقنية

حسب هذه النظرية فأنه لن يكون للتقنية نفسها تأثير جوهري ومستقل على عملية صناعة القرارات، ويعتبر الحكم الصواب على الاشياء وتقديرها حق قدرها مهارات حرفية تتمتع بها الحكومة وتعينها على عمليات صناعة القرارات. ومع ذلك لو تم استخدام ادوات الحكومة الالكترونية في اصدار الأحكام الاقتصادية او بديلا لها، فان العواقب قد تكون وخيمة لأن القرار لابد ان ينبني على العقلانية، وليس من المناسب اتخاذه الياً.

ويكون دور تقنيات المعلومات عند صناعة قرار سياسي او اقتصادي في توفير المعلومات المناسبة واللازمة لصناعة ذلك القرار. واهم ما يميز الحكومة الالكترونية انها تلغي المركزية والتحكمية، وتقضي على الاجراءات البيروقراطية والروتين لذا فأنه من الاهمية ان تكون ادوات الحكومة الالكترونية المستخدمة لتسهيل الاجراءات في غاية السرعة والدقة والأمان، كما يجب ان توضع ادوات الحكومة الالكترونية تحت الاختبار من قبل الخبراء، والموظفون الذين يعملون على هذه الادوات وعلى علاقة باستخدامها، والمواطنون الذين يستخدمونها لأغراضهم المختلفة.

3.1.1 اهمية الحكومة الالكترونية

ان الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال ادراك حقيقة ان عالم اليوم وبمستجداته اصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم، ومتميز وذلك بوجود ثلاثة شروط اساسيه وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية وأن الحكومة الالكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الاداري والمالي في المجتمع ومؤسساته.

ولإصلاح هذا الامر لقد تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد الوسائل الواقية من انتشار الفساد من جانب العمل على منعة من جانب اخر، كما ان مقتضيات الاصلاح الاداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من اعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم.

ان الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من اعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية فأنها تتيح توصيل المعلومات، والخدمات عن طريق ادارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل. وعلى الرغم من استمرار توصيل والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التلفون والفاكس او الطرق اليدوية، الا ان الهدف الاهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولاشك ان

الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ اليها في أي وقت ومن أي مكان به امكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها[1].

وللحكومة الالكترونية اهمية خاصة سواء على مستوى المواطن او على مستوى الحكومة نفسها والتي يمكن حصرها من خلال الاتي[2]:

1- القدره على تحسين اداء المنظمات الحكومية، وذلك بتخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة وخاصة تكاليف العاملين والبريد والطباعة، والإعلان وعمليات الشراء الحكومي التي تمثل حجماً كبيراً من الانفاق الحكومي.

ولتحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض من خلال الانترنت يمكن اجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية في اطار من التأمين والسرية، مما يساعد على السرعة في الاجراءات.

2- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الالكتروني من خلال الحواسيب وبرمجياتها المختلفة، سواء على شبكات مغلقة او شبكات مشتركة اوشبكة الانترنت، وهو تعلم مرن مفتوح.

ويرى الباحث وبناً على ما تقدم ان تطبيق الحكومة الالكترونية يجعل العلاقات بين المسئولين شفافة وشرعية وغير مشبوهة، لأنها تعني بتدفق المعلومات. وان قيامها يساهم في التخفيف او القضاء على جميع اشكال الفساد الاداري، لاسيما علانية المعلومات وتداولها عبر جميع وسائل الاتصال.

وقيام الحكومة الالكترونية يؤدي الى السرعة في انجاز المعاملات وتخفيف او الغاء مراجعة الافراد للدوائر الحكومية. ايضاً تعني انفتاح الجمهور على صانعي القرار والقائمين عليه فيما يتعلق بشكل الجهاز الحكومي، والسياسات المالية للقطاع

---

(1) بسيوني، عبد الحميد، الحكومة الالكترونية والديمقراطية،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ص10-12

(2) عبد العال، هدى محمد، التطوير الاداري والحكومة الالكترونية، دار الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2010م، ص 118 وص 119.

العام، الذي من شأنه ان يسهل تعزيز المصداقية، وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

2.1 اهداف ومتطلبات الحكومة الالكترونية

ان ثورة تقنية الاتصالات الرقمية القت مزيداً من الضغوط على العديد من مؤسسات القطاع العام، لتحويل عملياتها إلى عالم الاعمال الالكترونية، فيما يعرف بالحكومة الالكترونية، وتعرف الحكومة الالكترونية بأنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، وذلك لتسهيل العمليات الادارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية وتلك التي تتم فيما بينها (حكومة حكومة) وتلك التي تربطها بالمواطنين(حكومة مواطن) او قطاعات الاعمال (حكومة اعمال).

سنقوم بتقسيم هذا المبحث الى خمسة مطالب نبين بالمطلب الاول اهداف الحكومة الالكترونية، ونستعرض في المطلب الثاني مزايا وسلبياتها، ونتناول بالمطلب الثالث متطلبات الحكومة الالكترونية والنظام القانوني لها، اما المطلب الرابع نتعرف على اهم مراحل تطبيقها، ونناقش في المطلب الخامس نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية.

1.2.1 اهداف الحكومة الالكترونية

يعتمد نجاح مفهوم الحكومة الالكترونية على محورين اساسيين هما[1]:

1- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات الكترونياً، ويأتي ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك، وتحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت اليه تقنيات الاتصالات والمعلومات، للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً.

2- تساهم المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الكترونياً، بتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري ومنسوبي تقنية

---

(1) الطاهر، علاء فراج، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2010 م، ص 84 وص 85.

المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية من جانب اخر.

وتهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الاخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم امام المصالح الحكومية، والقضاء على مشكلة تكدس الاوراق، وغيرها من السلبيات التي سيزول اثرها تدريجياً، بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الادارية.

ويمكن للباحث حصر بعض اهداف الحكومة الالكترونية وفق تصنيفاتها وعلى النحو الآتي:

1 - رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات، والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق:

أ. تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات

ب. الاستفادة من التجارب المثلى في ادأء الاعمال

ج. الدقة في انجاز الوظائف المختلفة.

2- تقليل التكاليف الحكومية (حكومة حكومة) عن طريق:

أ. تحسين وتطوير وهندسة اجراءات الاعمال

ب. تسهيل تدفق وسريان الاعمال بشفافية وسهولة عالية

ج. تقليل الاجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الاعمال

د. تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآتي للبيانات[1].

3 - رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومة مواطن) وذلك عن طريق:

أ. تسهيل استخدام الخدمات الحكومية

ب. تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج اليها

([1]) الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ص 85.

ج. تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة[1].

4 - مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومة اعمال) عن طريق :

أ. تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الاعمال

ب. تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة

ج. زيادة الفرص الوظيفية

د. زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الاعمال

ه. تشجيع بناء ونشر بنى تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة

و. فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات .

ز. تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني[2].

ولا بد ان نشير إلى ان كل الدوائر الحكومية هي بحاجة إلى ان تكون ضمن الحكومة الالكترونية، وان الجهات الاكثر حاجة هي الجهات التي تقدم خدماتها بصفة مباشرة ويومية للمواطنين.

حيث يوفر ذلك الوقت ويتيح الخدمة الحكومية للمواطنين في اماكن، وجودهم دون انتقالهم من الارياف البعيدة بحثاً عن هذه الخدمات، لما في ذلك من اهدار لوقتهم وجهدهم الذي يمكن ان يوجه للتنمية.

فالهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية، والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحددة، وتوصيلها للمستفيدين في اماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة[3].

([1]) مطر، عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق،دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2008 م، ص 131 وص 132.

([2]) الرفاعي، سحر قدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد 7، جامعة المستنصرية،2009 م ص 309وص310.

([3]) ابن عيشاوي، احمد، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال،2011م، بحث منشور على الرابط: http://www.kamtakji com/medial

ويشير البعض إلى ان تحقيق الاهداف السابقة من خلال الحكومة الالكترونية يجب ان يتم على عدة مراحل:

1- تحديد الخدمة التي تهم عدداً كبيراً من جمهور المستفيدين، وأطلاقها الكترونياً ويكون ذلك بتوضيحها من حيث استعمالها وكيفية الحصول عليها.
2- تقوم بإطلاق العديد من الخدمات الكترونياً سواء داخلياً او خارجياً.
3- تحديد النفقات والإيرادات المتعلقة بالخدمة الالكترونية[1].

2.2.1 مزايا وسلبيات الحكومة الالكترونية

يتعين على الحكومة الالكترونية ان تكون وسيلة تساهم في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، وان تساهم ايضاً في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء اعلى وتكلفه اقل، وهي ايضاً وسيلة اداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي. حيث انها خير وسيلة للرقابة، لما تتمتع به النظم التقنية من امكانيات التحليل والمراجعة الياً، وبشكل مؤقت للأنشطة التي تتم على الموقع. وفي هذا المطلب سوف نبين اهم مزايا الحكومة الالكترونية أولاً ثم نستعرض بعض سلبياتها ثانياً.

1.2.2.1 مزايا الحكومة الالكترونية

1- سرعة أداء الخدمات:

عندما حل الحاسب الالي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات، والبيانات من الحاسب الالي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.

2- تخفيض التكاليف:

يلاحظ ان أداء الاعمال الادارية بالطريقة التقليدية، يستهلك كميات كبيرة من الاوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ص 136

أكثر من موظف، وذلك للإطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك، وإحالته إلى موظف آخر.

كما ان إتباع نظام الحكومة الالكترونية يؤدي إلى تقليل الكلفة المادية، نظراً لان أستخدم الحاسب الالي يوفر الادوات والأوراق الكتابية، ويقليل من عدد الموظفين ويؤدي إلى السرعة في انجاز الخدمة.

3- اختصار الاجراءات الادارية:

لاشك ان العمل الاداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الادارية، وذلك لأنه يحتاج في معظم الاحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب.

وللقضاء على البيروقراطية فانه بإتباع طريق الحكومة الالكترونية، يمكن تبسيط هذه الاجراءات، فمن خلال موظف واحد يمكن انهاء المعاملة المطلوبة، وهذا من دون رجوع الموظف إلى رؤسائه من اجل الحصول على موافقة، بل عليه فقط العودة إلى قاعدة البيانات المعدة سابقاً في ادارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.

4- جودة الخدمة المقدمة:

يعتمد نظام الحكومة الالكترونية على الحاسب الالي، والذي يتم تزويده بالمعلومات، والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فأنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية.

5- القضاء على الفساد الاداري:

لما كان نظام الحكومة الالكترونية يتضمن اتمام المعاملات بطريقة الكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الادارة تحديد الخدمة المطلوبة، وإجراءاتها، والتكلفة المقررة للحصول عليها، لذلك لا حاجة لوجود علاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، ومن ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وخلافه [(1)].

([1]) الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، ص 323 و324

2.2.2.1 سلبيات الحكومة الالكترونية

على الرغم من مساهمة الحكومة الالكترونية في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، وبناء مجتمع قوي بأقل تكلفة ووسيلة، وباداء أعلى ومعالجة الترهل في الجهاز الحكومي من البطء والتأخير، الا انها تتسبب في عدة سلبيات لها اثر كبير على حياة المواطنين ومن هذه السلبيات ما يلي:

1- البطالة:

أن تطبيق هذا النظام يؤدي الى زيادة نسبة البطالة، حيث يتمكن الجميع من الوصول للخدمات، ولم تعد الحاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

2- المساس بالصحة العامة:

فمن خلال استخدام الانترنت للحصول على كافة الخدمات لفترات زمنية طويلة، فأنها تأثر على صحة الفرد طالب الخدمة، وخاصة حاسة النظر.

كذلك الاستمرار باستخدام هذه الشبكات يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه.

3- المساس بالحق في الخصوصية:

يعتبر المساس بالحق في الخصوصية من اهم الحقوق التي حرصت اغلب التشريعات على تنظيمها، وكفالة حمايتها، حيث يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الامان في بعض التعاملات الالكترونية، عند استخدام بطاقات الائتمان وذلك عند الكشف عن خصوصيتها الالكترونية[1].

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية، ص 56 وما بعدها.

3.2.1 متطلبات الحكومة الالكترونية والنظام القانوني لها

أولاً: المتطلبات التي تعتمد عليها الحكومة الالكترونية

هنالك متطلبات عديدة لبناء الحكومة الالكترونية، منها التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية، لكننا نركز تاليا على اهم ثلاث متطلبات اشار اليها الكثير من الخبراء، و يمكن تلخيصها فيما يلي[1]:

1 – حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية، وللتمثيل على اهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشان محتوى الحكومة الالكترونية، اذ يجب على الحكومات ان تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنت. حيث يجب ان تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق، والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت، وباختصار كلما ظهر وثيقة حكومية جديدة او معلومات جديدة، يجب وضعها مباشرة على الانترنت. وفي هذا الاطار فان اكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، اذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فاذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي، فان من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل انهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني.

2 – حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية، وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك ان جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت، مثل امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية، بمعنى انها تترد لتشمل كل من يقوم بأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

3– توفير البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب انشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزويدها. بحيث يتم

---

(1) زيدان، عبد السلام، التقنيات الحديثة في الادارة والتنظيم، بحث منشور على الرابط: www.drzidan.com/E_goverment

توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة اية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق، اضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

ان مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى اعادة ابتكار نفسها، لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة. والحكومات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة اعمالها. وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي.

واذا ما اردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونية، فاننا نشير إلى ان الجهد الاميز تمثل بتجربة دولة الإمارات العربية، حيث ان تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير، بحيث يبدو ان التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية استراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على احدث المعالجات لما انجز من نشاطات في ميدان بناء الحكومة الالكترونية في الإمارات على العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية.

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الاعمال وبين الدوائر الحكومية بعضها البعض. ومن وجهة نظر (مايكل دل)، فان احد اهم الاجزاء في معادلة الحكومة الالكترونية هو ذلك المتعلق بعمليات الشراء والتزويد. وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقة، لاستخدام الانترنت في عمليات الشراء من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات، اضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة، والافراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية[1].

([1]) المصطفى، هدى حسن، اساسيات الادارة الالكترونية، بحث منشور على الرابط:
http:/ www.ao.academy.org/.../ edaroteletroniya.

ثانيا: النظام القانوني للحكومة الالكترونية.

يعد هذا الموضوع اكثر موضوعات الحكومة الالكترونية حساسية وأهمية، مع اننا لا نرى في الواقع العربي نشاطا تشريعيا يراعي هذه الاهمية، وان كان هنالك من ابحاث في التحديات القانونية للاعمال الالكترونية، قد وصف بانه الاطار الذي جمع كافة تحديات قانون الكمبيوتر، وهذا صحيح، واذا كان متصور ان تظهر اية تحديات لتقنية المعلومات لا تتصل بفروع قانون الكمبيوتر، فان هذا لا يمكن تصوره بالنسبة للحكومة الالكترونية[1]ومن أهم التحديات التي تواجه النظام القانوني للحكومة الالكترونية:

1- العلاقات فيما بين الجهات الحكومية والافراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تاسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، والحصول على مستندات رسمية.. الخ، من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس اي ورق وانما في الغالب نماذج حكومية وليست اية كتابة وانما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونا.

2- هناك اشكالات في ميدان انظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.

3- مشكلات تتصل باجراءت العطاءات الحكومية وشروطها الشكلية

4- واشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع (القيدي – نسبة للقيد) كبديل عن الدفع النقدي.

5- ايضاً اشكالات في ميدان حماية امن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات امن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين العام او الخاص.

6- ومن جديد يطفو على السطح التساؤل حول حجية التعاقد الالكتروني وحجية الاثبات بالوسائل الالكترونية.

([1]) حجازي، عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، الكتاب الأول، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر،2007، ص 94.

7- وثمة خشية من ان يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الافراد.

4.2.1 مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

تصبح الحكومة حكومة الكترونية عندما تكون عمليات القطاع العام ومعاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الاعمال او الجمهور، لذلك سوف تشمل الحكومة الالكترونية على ادارة الخدمات، مثل تقديم الخدمات العامة، اضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة وغيرها.

ويمكن تقسيم عمل الحكومة الالكترونية من حيث التنفيذ إلى اربع مراحل مختلفة:

أولاً: مرحلة التحول

جعل المعلومات الحكومية متاحة فوراً على الشبكة هي الخطوة الأولى باتجاه الحكومة الالكترونية، وهي تبدي تحدياً فنياً بسيطاً لكن تقاسم المعلومات المهمة يتطلب توفر مستوى معين من الثقة، وذلك عندما تجعل البيانات العامة الاساسية متاحة فوراً على الشبكة، بما في ذلك المعلومات القانونية والادارية والثقافية والبيئة. وتركز هذه المرحلة التي تعد نقطة البداية، على تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة المعلوماتية يخص المنظمة أو المنظمات الحكومية، ويكون هدفه الرئيسي إعلامياً ويحدث دورياً حسب الحاجة والإمكانات المتوفرة[1].

وقد يطلق على هذه المرحلة ايضاً عرض المعلومات، أو التدوين الإلكتروني؛ أي نشر المعلومات العامة والخدمات الممكن تقديمها على موقع إلكتروني مع وضع النماذج القابلة للطباعة، ويعبر عن ذلك بما يسمى بنظام أدنى مستوياتها.

ومن خلال هذه المرحلة يمكن ان يتم[2]:

([1]) العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ص 115.

([2])بحث بعنوان: الحكومة الالكترونية، منشور على الرابط: http: / www.alyaseer.net

تطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تحرير القطاع الخاص وإعطائه دوراً أكبر في هذا المجال.

أ. خفض أسعار الاتصالات.

ب.دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص.

ج. زيادة المنافسة بين شركات الإنترنت مع خفض أسعار الاشتراكات.

د. ضمان إمكانية الدخول على شبكة الإنترنت في الهيئات الحكومية والمكتبات العامة والمراكز ومكاتب التلفونات العامة ومكاتب البريد وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال

ثانيا: مرحلة التفاعل

تعتمد هذه المرحلة على تبادل المعلومات بين المستفيد والدوائر الحكومية مقدمة الخدمة، وهنا يقوم الجمهور المستفيد من الخدمة المقدمة بإبداء ارائه حول تقيم هذه الخدمة عبر مواقع الدوائر الالكترونية، ومن هنا يتم تبادل المعلومات بين مقدم الخدمة والمستفيد، خاصة اذا اخذنا بالاعتبار ان المستفيدون يطلبون خدمات اكثر ومعلومات افضل، وهذا يعتبر دافع للحكومات للتوجه نحو مبادئ التطبيقات الحكومية.

وتمثل هذه المرحلة تطبيقا للاتصالات المتبادلة التي تتيح امكانية الاستفسار عن المعلومات المختلفة عن الخدمات في المواقع الالكترونية على الشبكة العامة.

وذلك عن طريق اتباع نظام الاتصالأت المتبادلة ذي الاتجاهين وهذا هو التطور الذي يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة التي تتضمن اتصالاً من طرف واحد.

ويمكن تفعيل هذه المرحلة بالخطوات التالية[1]:

1- البدء بأدخال التطبيقات المعلوماتية وخاصة طرق الاستفادة من الشبكات الحاسوبية، التي من ضمنها الانترنت في النظام التعليمي والتدريبي المتاح لكافة شرائح المجتمع

---

http: / www.alyaseer.net([1])

2- توفير المعطيات والمعلومات بأعتبارها ملكية عامة، وانطلاقا من قانون حرية المعلومات

3- تبسيط النماذج الالكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات للمواطنين

4- اتاحة امكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الانترنت، وقبولها لدى جهات تادية الخدمات.

ومن خلال هذه الخطوات يمكن التفاعل بين مقدم الخدمة وبين المستفيد منها من اجل الانتقال إلى مراحل اخرى.

ثالثا: مرحلة التعامل

يعتمد العمل الحقيقي للحكومة الالكترونية على السرعة والدقة في انجاز العمل، وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال والاقتصاد في تكاليف الاعمال الالكترونية، الذي يعتمد على الاختلافات الكبيرة في التكاليف لكل عملية تتم بالوسائل التقليدية، وأيضاً التي تتم عن طريق الخدمات الفورية عبر شبكة الانترنت إلى جانب وجود التنافس في تقديم الخدمات العامة التي تقدم فورياً على الشبكة[1].

وفي هذه المرحلة يتم الاستفادة من المعلومات الناتجة عن المرحلتين السابقتين في تكييف الخدمات المطلوبة، وتهيئة المواقع الالكترونية على شبكة المعلومات، لتتناسب مع متطلبات المستفيد ومع امكانيات مقدم الخدمة، وبعد ذلك يبدءا التنفيذ الفعلي في هذه المرحلة لتقديم الخدمات المطلوبة على شبكة المعلومات.

ومن خلال هذه المرحلة تسمح المواقع الالكترونية بتبادل افضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة مع عملائها، وتأخذ معلومات دقيقة ومباشرة. كما يستفيد الجمهور بالقدرة على وصول المعلومة المطلوبة بدقة وسهوله ويسر، ويؤدي التفاعل المباشر إلى نقل تطلعات المستفيد إلى الجهة مقدمة الخدمة.

ويمكن في هذه المرحلة اتباع خطوات ذات طابع شمولي على النحو التالي[2]:

([1]) العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ص 116.

http: / www.alyaseer.net([2])

1- لثبات المواقع الالكترونية على شبكة المعلوماتية، يمكن اتباع الاساليب والطرق الادارية المناسبة لتقديم وتأدية الخدمات، وضمان التحول بشكل كلي اللكتروني.
2- التاكد من السرية والامن للعمليات المالية، ويمكن دفع وتحفيز القطاع المالي المصرفي إلى تطوير وسائل مالية جديدة تتناسب مع النظام الالكتروني.

ولا يقتصر تنفيذ الخدمات ضمن هذه المرحلة على وسيلة واحدة، وانما يمتد لكافة الوسائل التي تعتمد التقنيات الرقمية في تشغيلها مثل:

الشبكة المعلوماتية بشكل كلي او جزئي بالاتفاق مع جهات تادية الخدمة، واستصدار القرارات المنظمة لذلك.

الشبكة الهاتفية ذات التشغيل الرقمي بشكل كلي او جزئي، وخاصة الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية مثل العمليات المصرفية.

رابعاً: مرحلة التكامل

في هذه المرحلة تمثل اكتمال نمو وتطور مشروع الحكومة الالكترونية، حيث يتم توفير جميع الخدمات الحكومية او خدمات المنظمات على اختلاف انواعها من خلال المنفذ الالكتروني على شبكة المعلومات فيما يتم تأمين الآتي[1]:

1- اتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة.
2- تفاعل الجمهور مع الحكومة الالكترونية واستجابته لها.
3- القدرة على اكمال المعاملات فوراً عبر الشبكة.

وتوحيد جميع هذه الاهداف في شكل بنية ملائمة، وهذا يعني انه بإمكان العملاء او المواطن الحصول على جميع المعلومات التي يحتاجوها، وان يستوفي جميع متطلباتها، وان يطلب او يتلقى جميع الخدمات التي يكون مخولاً بتلقيها من مصدر واحد. اياً كان نوع هذه الخدمات سواء كانت عن التعليم او الصحة او التجارة.

ومن خلال استعراض مراحل الحكومة الالكترونية يتبن للباحث انها تقوم على جهد انساني تراكمي يمر بعدة مستويات متتابعة تعبر عن تصور حقيقي لكيفية

([1]) العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ص 117 و118.

تحول هذا المفهوم الاداري إلى واقع تطبيقي فعلي يمكن من خلاله الوصول إلى مشروع الحكومة الالكترونية الناجح.

5.2.1 نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن بناء الحكومة الالكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض، أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية. وإنها بالفعل إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم، ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية، وسنقسم هذا المطلب إلى فرعين نتناول بالفرع الأول نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية اما بالفرع الثاني سنبين مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية.

1.5.2.1 نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية

إن أي تغير أو تحول لابد أن يكون له آثاراً مختلفة، والتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة، وهناك محددات رئيسية لمعرفة هذه الآثار هي: العنصر الإداري والعنصر التقني، فالعنصر الإداري يبين مدى تطور الفكر الإداري في المجتمع، والعنصر التقني يوضح بأنه يمكن أن توجد حكومة الكترونية وعلى نطاق واسع بدون وجود تقنية حديثة. وسنبين اثر الحكومة الالكترونية على القرار الإداري والمرفق العام.

أولاً: أثر نظام الحكومة الالكترونية على القرار الاداري

من المسلم به في الادارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن اصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع سبب القرار.

ولاشك ان نظام الحكومة الالكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية الحديثة، سواء الحاسب الالي أو غيره يلعب دورا هاما في عملية صنع القرارات

الادارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة، والنفع العام،ويتضخ ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار [1]:

المرحلة الأولى: وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الاداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الالي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات، التي يمكن ان تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها.

كما يساهم النظام في حل المشكلات، حيث انه يوفر معلومات تغطى كافة الانشطة في المنظمة بما تحققه من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات، وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكلة أمورها للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة.

المرحلة الثانية: المتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وبما يشمله من اجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقا تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

المرحلة الثالثة: وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة، وبحث نتيجتها ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

المرحلة الرابعة: وهي المتعلقة باتخاد القرار حيث تصدر الادارة فحص جميع البيانات، والمعلومات الموجودة بالحاسب الالي، ويأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الانجاز وجودة الاداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في اسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الحكومة الالكترونية ومن أهم مميزاتها.

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية، ص 84 وما بعدها

ثانياً: أثر نظام الحكومة الالكترونية على المرفق العام

إن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الافراد، وذلك في كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الافراد، ومن ثم فان استمرار أداء هذه المرافق أعمالها بانتظام واطراد يمثل أهمية كبرى.

ولذلك فاننا سوف نبين أثر نظام الحكومة الالكترونية على تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الالكتروني وعلى النحو الاتي[1].

مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد

وهو يعني استمرار المرافق العامة في آداء أعمالها بصورة منتظمة، لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لانها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الافراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه او الكهرباء عن المنازل.

كما يترتب عليها عدة نتائج هامة منها منع الاضراب، وتنظيم استقالة الموظفين ونظرية الظروف الطارئة.

ويساعد هذا النظام على تطبيق هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يساعد الافراد في الدخول إلى الموقع الالكتروني، من اجل قضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام ايضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى ولو وقع اضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الالكتروني الحصول على الخدمة، كذلك يساعد الموظف على الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني، كما يمكن لطلاب الجامعات ان يسجل بأحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.

يمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الاجراءات وزيادة التكاليف.

([1]) حجازي، عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية،شركة جلال للطباعة، الاسكندرية،2003، ص 229 و230.

مبدأ المساواة أمام المرافق العامة[1]

ويقصد به مساواة الافراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز، الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وان يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها، وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، حيث تقدم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الافراد في الحصول على هذه الخدمة، فلكل من يستطيع مع الحاسب الالي الحصول على الخدمة المطلوبة.

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الافراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الادارية.

2.5.2.1 مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

أدى تزايد استخدامات الحاسب الآلي في بيئة الأعمال المعاصرة إلى تحويل إدارة الأعمال المكتبية إلى أخصائيين في الحاسوب، وإلى تصميم وتطوير المنتجات وتصنيعها ومراقبة جودتها بالحاسوب، فضلا عن استخدام الحاسوب في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وصنع القرارات الإدارية التي تعد جوهر الإدارة، الذي أدى بدوره إلى ظهور نمط إداري جديد وهو " الإدارة الالكترونية. وهذا النمط الإداري أدى إلى ظهور مصطلح " الحكومة الالكترونية " التي أصبحت واقعًا ملموسًا وامتدادًا طبيعيًا للثورة التكنولوجية التي صاحبت مجتمع المعرفة وخاصة شبكة الإنترنت، وسنتناول في هذا الفرع كيفية ابرام العقود الادارية في ظل الحكومة الالكترونية أولاً وعلاقتها بالممارسة الديمقراطية ثانياً.

([1]) حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، ص 132 و 133

أولاً: العقود الادارية

العقود الادارية هي تلك العقود التي تكون الادارة طرفا فيها، ويحكمها القانون الاداري وتخضع لرقابة القضاء الاداري وذلك نظرا لطبيعتها الادارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام كالدولة أو الوزارة، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة، كتزويد المياه والكهرباء بالغاز الطبيعي أو استيراد صفقة من المعدات، حيث لابد ان يتم ابرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الادارية بمظهر السلطة العامة.

ومن صور هذه العقود،عقد التزام المرافق العامة حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور، تحت مسؤوليته المالية، لفترة من الزمن مقابل أجرة أو رسم معين، وكذلك عقد الاشغال العامة وموضوعه القيام بعمل من اعمال البناء، وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة حيث تكون الادارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة.

لكن بتحول الادارة إلى نظام الحكومة الالكترونية، ظهرت عقود ادارية جديدة، وهي تلك العقود التي تتم عبر الانترنت في اطار التجارة الالكترونية، وهذا النوع من العقود ايا كان موضوعه يقتضي مراجعة سريعة، وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الادارية في اطارها التقليدي[1].

ثانياً: علاقتها بالممارسة الديمقراطية

بفضل نظام الحكومة الالكترونية يتم استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة وفي مختلف المشاكل العامة، ويمكن اجراء الاقتراع وإحصاء الاصوات بسرعة ودقة.

كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة، والإطلاع على جداول اعمالها ومحاضر جلساتها.

وعليه فأنه يمكن حصر دور الحكومة الالكترونية في ممارسة الديمقراطية من خلال[2]:

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية، ص 110ـــــ 112

([2]) مطر، الحكومة الالكترونية، ص 113ـــــ 115 وما بعدها

اجراء الانتخابات

حيث يمكن استخدام الحاسبات الالية في اعداد الجداول الانتخابية، واصدار البطاقات الممغنطة.

وفيما يتعلق بعملية الانتخابات ذاتها فأنه يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية، كما يمكن أن تستخدم ايضا في عملية التصويت وتساعد على تحقيق الحيدة والنزاهة.

وبالتالي يمكن القول بأن نتيجة الاستفتاء أو الانتخابات جاءت معبرة عن الاختيار الفعلي لهيئة الناخبين؛ ومثال على ذلك تجربة النرويج في اجراء الانتخابات العامة الكترونية سنة 1993،حيث تمت الانتخابات باستخدام الحاسب الالي،حيث يقوم الناخب بوضع البطاقة الخاصة ومسجل عليها بياناته الخاصة بعدها يقوم الحاسب بمقارنة المعلومات المسجلة على بطاقة الناخب، من اجل تعرف عليه وإلغاء اسمه تلقائيا من سجل الناخبين اذا كان هناك عدم تطابق.

بعد الانتهاء من التصويت تظهر النتائج الانتخابات على مستوى الدولة بعد ثلاثة ساعات من انتهائها.

حضور الاجتماعات

حيث تحاول بعض الادارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بغرض جدولة اعمالها على الانترنت، وفي ادارات اخرى يستطيع المواطنون ارسال البريد الالكتروني إلى اعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الاسئلة والملاحظات اليهم حتى اصبح ذلك يمثل جزء رسميا من محاضر الاجتماعات.

وفي بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي عبر الانترنت بطريقة حية مسموعة، ويستطيع المواطنون ارسال شكواهم عن طريق البريد الالكتروني ليجيب عليها المجلس البلدي، كذلك يمكن للجمهور من خلال دخولهم لقنوات التلفزة لمشاهدة الاجتماعات العامة وهم في منازلهم.

الاستقرار السياسي

نتيجة لتقديم الخدمات المرفقية عن طريق الحكومة الالكترونية، ونظرا لما تتميز به هذه الخدمة من جودة وتكلفة أقل وسرعة بالاداء، فان ذلك من شأنه أن يؤدي إلى

زيادة ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم، وقدرته على حل مشاكلهم بطريقة سليمة وصحيحة، والوفاء بجميع متطلباتهم في أسرع وقت.

ولا شك أن هذا الامر يساعد على رضاء المواطنين عن حكوماتهم، وتأييدها وقبولهم لأستمرارها في الحكم ومن ثم يؤدي إلى استقرار النظام السياسي.

الفصل الثاني

كيفية التحول إلى الحكومة الالكترونية والتشريعات الناظمة لها

لم يكن احد يتصور قبل ربع قرن إن يصل التطور الهائل في ثلاثة قطاعات: تكنولوجيا الحاسب، تقنية الاتصالات، البرمجة إلى ما هو عليه ألان، لقد أصبحت المعلومات تنتشر على نطاق كبير، وبسرعة هائلة لمعرفة واتخاذ القرارات في جميع المجالات...

أصبح بناء الحكومة الالكترونية في بداية هذا القرن حديث الساعة في معظم الدول العربية، ومنذ ثمانينيات القرن الماضي ومع التطورات المتسارعة، بدأت الدول المتقدمة بالاستفادة منها في محاولة لتنظيم وضبط وأتمتة العمل في الدوائر الحكومية، وذلك قبل إن يتبلور مصطلح الحكومة الالكترونية بسنوات عديدة.

بعد إن ظهر مصطلح الحكومة الالكترونية بدأت الأمم المتحدة بوضع أسس وأطر عمل لتطبيق الحكومة الالكترونية، كما وضعت مؤشرات لقياس مدى هذا التطبيق من خلال ما يسمى E- Government Readiness أو مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية.

سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول نستعرض فيه كيفية التحول إلى الحكومة الالكترونية في كل من المملكة الأردنية الهاشمية ودولة الإمارات العربية المتحدة، اما المبحث الثاني نناقش فيه االتشريعات التي نظمت عمل الحكومة الالكترونية في كلتا الدولتين.

1.2 التحول إلى الحكومة الالكترونية في الاردن والامارات

يشهد الواقع المعاصر تطبيق اغلب الدول لنظام الحكومة الالكترونية بشكل كامل، حيث تبنت مفاهيمها لانجاز أنشطتها، وإعمالها كي تقدم خدماتها العادية للمواطنين، وتعتبر إمارة دبي بدولة الإمارات العربية رائدة في هذا المجال، حيث حذت حذو الدول المتقدمة في هذا الشأن، وذلك بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية بشكل شبة متكامل.

وباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف يتم إيصال الخدمات والمعلومات الحكومية إلى عامة المواطنين، بطريقة الكترونية تفسح المجال لتوفير أمكانيه أفضل للوصول اليها، وتجعل الحكومة تتحمل قدراً من المسؤولية اتجاه مواطنيها.

بينما تسعى حكومة المملكة الأردنية الهاشمية جاهدة لتطبيق هذا النظام بشكل تدريجي، وذلك من خلال ما قامت به وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تعتبر المنفذ الرئيسي لتطبيق عمل الحكومة الالكترونية، ولها دور حيوي في التنمية المستدامة.

سنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين وسنبين في المطلب الأول كيفية التحول إلى الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية إما في المطلب الثاني نناقش تحول دولة الإمارات العربية للحكومة الالكترونية.

1.1.2 التحول إلى الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية.

انطلقت مبادرة إنشاء برنامج الحكومة الالكترونية، من قبل الملك عبد الله الثاني في كلمته التي ألقاها في منتدى دافوس الاقتصادي في سويسرا نهاية عام 1999 م، والتي تهدف إلى خلق مجتمع معرفي على أسس تنافسية، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتأتي هذه المبادرة ضمن مساعي الملك عبدالله الثاني الدؤبة للارتقاء بالإجراءات الحكومية، لتواكب مثيلاتها من الحكومات الالكترونية للدول المتقدمة. وهو برنامج وطني يهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من حيث تقديم الخدمة، والدقة وتقليل الوقت، وكفاءة الأداء والتكلفة بهدف الوصول إلى درجة عالية من الدقة، والرضا لمتلقي الخدمة وتوفير المعلومات اللازمة لجميع شرائح المجتمع، إضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة وتوفير بيئة أمنة، لمشاركة فاعلة للمواطن الأردني والوصول إلى كفاءة، وشفافية وأداء أفضل[1].

([1]) الخمايسة، صدام الحكومة الالكترونية نحو الاصلاح الاداري عالم الكتب الحديثة،الطبعة الأولى، اربد، 2013، ص 246 -248.

لتحقيق نجاح هذا البرنامج وحتى يحقق أهدافه الوطنية في تطوير الأداء الحكومي، وأحداث التطوير والإصلاح المنشودين في المجتمع، أولت الحكومة بتوجيهات من الملك هذا الدور ألتنسيقي، والداعم لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، لتعني بمختلف الشؤون المتعلقة بالحكومة الالكترونية مثل إدارة المشاريع، وإدارة التغيير وإدارة التكنولوجيا وخدمات الدعم، وإدارة المخاطر وإدارة الجودة وإدارة المحتوى وغيرها، إضافة إلى توفير البيئة التشريعية الملائمة.

وكان دور وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على النحو التالي[1]:

1- العمل على وضع سياسات العامة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والبريد.
2- العمل على تشجيع وترويج التطور التقني.
3- العمل على جذب الاستثمارات لقطاعات المعلومات والاتصالات والبريد.
4- العمل على القيام بدور المحفز لتعزيز بيئة تنافسية ملائمة.
5- العمل على تمثيل الحكومة لدى المحافل والمؤسسات الإقليمية والدولية.
6- العمل على توعية المواطنين والجهات المعنية عن قطاعات تقنية المعلومات والاتصالات والبريد.

وسنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع الفرع الأول سنبين به السياسات العامة لعملية التحول اما الفرع الثاني نستعرض اهم محتويات بوابة الحكومة الالكترونية والفرع الثالث الخدمات التي تقدمها بوابة الرسائل القصيرة

1.1.1.2 السياسات العامة لعملية التحول

قامت الحكومة الأردنية بوضع أهم المرتكزات والخطط والخدمات المشتركة لتنفيذ عملية التحول وعلى النحو التالي:

(1) المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ص 273.

أولاً: مرتكزات برنامج الحكومة الالكترونية بالأردن

يقوم هذا البرنامج بدور الممكن والمحفز، لتطبيق التعاملات الالكترونية الحكومية وتقليل المركزية في تطبيق التعاملات الحكومية، باكبر قدر ممكن مع التنسيق بين الجهات الحكومية ويستند عمل هذا البرنامج على المرتكزات الرئيسية التالية [1]:

1- المؤسسية.
2- القوانين والتشريعات.
3- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
4- إدارة الاعمال.

وبناء على هذا تم إعداد خطة تنفيذ شاملة لترجمة هذه المرتكزات لمشاريع رئيسية وقد تم الانتهاء من بعض هذه المشاريع وتشغيلها ومنها:

1- بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية وعنوانها WWW.jordan.gov.jo
2- مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية ورقمه (5008080)
3- بوابة الرسائل القصيرة SMS ورقمها (94444)
4- بوابة الدفع الالكترونية الأردنية.
5- الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)
6- الأدلة والتصاميم ومعايير تكنولوجيا المعلومات.

بالإضافة إلى مبادرة تدريب، وبناء القدرات حيث تلقى أكثر من 10000 موظف حكومي دورات تدريبية منذ 2003، ويستمر حاليا البرنامج بتنفيذ واستكمال الخطط والبرامج للوصول إلى تحقيق الحكومة الالكترونية بكافة مراحلها وتطبيقاتها.

ثانياً: الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الالكترونية

انبثقت الخطة الوطنية من إستراتيجية البرنامج، ومصادقة الحكومة علية عام 2006م، وتهدف الخطة لبرنامج الحكومة الالكترونية بالمتابعة على الخدمات الالكترونية العمودية على المستوى الوطني، وتقديم الاستشارات والمساعدات

---

(1) المبيضين، صفوان، النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية،دار اليازوري،الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 98 و 99.

(التقنية، المالية... الخ) والتدريب اللازم للمؤسسات، والدوائر الحكومية لرفع الجاهزية التقنية وتمهيداً لتقديم خدمات الكترونية على المدى الأوسع.

إجراءات الخطة الوطنية

1- التخطيط والمتابعة على المستوى الوطني لتنفيذ، وربط الخدمات العمودية لدى المؤسسات المختلفة
2- المتابعة مع المؤسسات لتحديد 53 خدمة عمودية لتطبيقها، ويجري العمل للمساهمة في متابعة تطبيقاتهم.
3- تشكيل وتطوير وحدات الحكومة الالكترونية في المؤسسات المختلفة كجزء من إعمال مؤسسة الحكومة الالكترونية.
4- المتابعة والتنسيق مع المؤسسات الحكومية، والتأكد من سير المشاريع من خلال خطط العمل، وتقارير الأداء والمتابعة الهاتفية معهم في ظل سعي البرنامج بشكل عام.
5- رفع التقارير بشكل دوري للجنة التوجيهية للحكومة الالكترونية برئاسة الوزراء.

ثالثاً: الخدمات المشتركة

هي الخدمات التي يتم تطويرها (مركزياً) مرة واحدة فقط، وتخدم كافة الدوائر الحكومية، وتأتي تسمية هذه الخدمة بالمشتركة وذلك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من قبل أكثر من جهة.

وتقع مسؤولية هذه الخدمات على برنامج الحكومة الالكترونية، ومن أهمها المشاريع السابقة التي تم ذكرها وفق ترجمة مرتكزات الحكومة الالكترونية،[1] .

2.1.1.2 بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية

أطلق برنامج الحكومة الالكترونية الموقع الرسمي للحكومة الأردنية على الانترنت تحت اسم (بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية WWW.jordan.gov.jo)

([1]) المبيضين،النماذج والتطبيقات التجارية والدولية، ص 102 – 104

نهاية عام 2006، ليكون نقطة اتصال، ومدخلاً موحداً وشاملاً للمواطنين وقطاع الأعمال، وقطاع الحكومة للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم.

وتعتبر بوابة الحكومة الالكترونية إحدى القنوات التي يتم من خلالها توفير معلومات حول الخدمات الحكومية، والمؤسسات الحكومية والأنظمة والتشريعات والخطط والمبادرات والخدمات الالكترونية، والأخبار والفعاليات ويستفيد الزائر للبوابة بشكل مباشر من هذه المعلومات بكل يسر وسهولة[(1)].

---

http//www.jordan.gov.jo([1])

بوابة الحكومة الالكترونية



محتويات البوابة

تحتوي بوابة الحكومة الالكترونية على الخدمات الحكومية، ونافذة الخدمات الالكترونية التي تقدم للمواطنين، وقائمة الدوائر والمؤسسات التي تقدم الخدمة للمتلقي وعلى النحو التالي[1]:

1- الخدمات الحكومية:

تحتوي البوابة على معلومات أكثر من 1500 خدمة حكومية مقدمة من مختلف وزارات ومؤسسات الدولة، وتشمل هذه المعلومات على وصف الخدمة والإجراءات الواجب إتباعها، لإتمام هذه الخدمة بالإضافة للنماذج ذات العلاقة والرسوم، ومكان التقديم.

2- قائمة الدوائر والمؤسسات الحكومية:

تحتوي البوابة على مواقع الكترونية مصغرة لاكثر من 112 وزارة، ومؤسسة حكومية توفر من خلالها معلومات عامة حول الوزارة أو المؤسسة، وقائمة بخدماتها بالإضافة لمعلومات الاتصال الخاصة بها من عنوان الموقع، والبريد الالكتروني لهذه المؤسسة وأرقام الهواتف والفاكس...الخ، كما تضم هذه القائمة معلومات حول الهيكل التنظيمي لهذه الوزارة أو المؤسسة، وقائمة بالأسئلة المتكررة الموجهة لها من قبل المواطنين.

3- الخدمات الالكترونية:

توفر البوابة لعدد من الخدمات التي يمكن إجراؤها الكترونياً، حيث تتوفر 35 خدمة الكترونية مقدمة من عدد من مؤسسات الدولة، تمكن مستخدم البوابة من الاستفسار عن بعض المعاملات الحكومية، مثل الاستفسار عن المعاملات الجمركية، ومخالفات السير، وضريبة الأبنية، والمسقفات وغيرها، كما إن بعض هذه الخدمات تمكن المستخدم من البحث في قواعد البيانات المتوفرة في بعض المؤسسات الحكومية، مثل البحث عن احد المقاولين حسب الاسم والاختصاص، إضافة لذلك تقدم البوابة بعض الخدمات الالكترونية، التي تمكن المستخدم من استخراج صورة عن مخطط ارض أو بيان تغير.

---

(1) http//www.jordan.gov.jo.

4- خدمة (اسأل):

تمكن هذه الخدمة المواطن الأردني من التواصل مع الوزارات ومؤسسات الدولة، وذلك من خلال الرابط الالكتروني المتوفر على الصفحة الرئيسية للبوابة، حيث تمكنهم من الحصول على ردود لاستفساراتهم بإشكالها المختلفة، سواء كانت شكوى أو اقتراح أو مشكلة فنية أو استفسار موجه، لأحد مؤسسات الدولة المختلفة.

3.1.1.2 بوابة الرسائل القصيرة

يعمل برنامج الحكومة الالكترونية على توفير خدماته للمواطنين من خلال قنوات اتصال مختلفة، من أهمها خدمة الرسائل القصيرة SMS، باعتبارها الأكثر انتشاراً بين مختلف شرائح المجتمع الأردني، وهي احد الخدمات المشتركة التي يقدمها برنامج الحكومة الالكترونية، للوزارات والمؤسسات الحكومية، وعلى النحو التالي[(1)]:

أولاً: أنواع الرسائل القصيرة

1- رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم Push Messages: وهي الرسائل التي يتم إرسالها من قبل الدوائر الحكومية إلى المواطنين، دون طلبها مثل الرسائل التذكرية وحملات التوعية والإعلام عن حالة معينة...الخ.

2- رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم Pull Messages: هي الرسائل التي يتم إرسالها من قبل المواطن، لطلب معلومة معينة من خلال الرقم 94444 ومن ثم يستقبل المواطن رسالة متعلقة بالمعلومة التي استعلم عنها من الدائرة المعنية.

ثانياً: قنوات استخدام خدمة ل Pull Messages

يتم استخدام الخدمة من قبل المواطن من خلال الرقم المخصص لهذه الخدمة، وهو 94444 وللحصول على لائحة الخدمات الالكترونية، والاستفادة من الخدمات المقدمة يقوم المستخدم بأرسال رسالة فارغة إلى الرقم 94444 لتصله رسالة بقائمة

([1])القبيلات، حمدي، قانون الادارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2014 م، ص221.

الخدمات الحكومية المتوافرة، ثم يقوم بأتباع التعليمات التي تصله في الرسالة إلى ان يحصل على المعلومة المطلوبة من الدائرة المعنية بسهولة ويسر.

وللمواطن الحرية في الاستعلام، او الاشتراك في الخدمة لاستعلام رسائل قصيرة بشكل دوري من الدائرة المعينة، اذ يتاح لمشتركي جميع شركات المزودة لخدمة الاتصال في الأردن، (زين، اورانج، امنية) استخدام ذات الرقم للحصول على هذه الخدمات.

ثالثاً: فوائد ومزايا بوابة الرسائل القصيرة

لرسائل القصيرة عدداً من الفوائد والمزايا التي أنشئت من اجلها سواءاً، فيما يتعلق بالوزارات والدوائر، او فيما يتعلق بالمواطن[1].

1- فوائد للوزارات والدوائر:

أ. الربط من خلال مزود الخدمة دون الحاجة لاية أجهزة اضافية لتقديم الخدمة او الربط مع شبكات الهاتف الخلوي

ب. التسهيل على المواطنين للحصول على المعلومات بكل سهولة وسرعة ويسر

ج. التفاعل والتواصل مع المواطنين والمراجعين في أي وقت واي مكان

د. رفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمراجعين

هـ. تحسين الية ومستوى التحصيل لكافة الرسوم والضرائب مثل مخالفات السيارات، ورسوم الترخيص، وضريبة المسقفات وغيرها.

2- الفوائد التي تعود على المواطن:

أ. الحصول على المعلومات الهامة والمتعلق بالمعاملات والاجراءات الحكومية في أي مكان وزمان وعلى مدار الساعة

ب. التذكير بتسديد الرسوم والضرائب لتجنب الغرامات مثل مخالفات وضريبة المسقفات، ورسوم التسجيل، والترخيص للمركبات،والاقامات

ج. البقاء على اطلاع ودراية دائمة بكافة الامور المتعلقة بعمل الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة

(1) القبيلات، قانون الادارة العامة الالكترونية، ص 222.

د. خدمة سريعة وسهلة الاستخدام.

رابعاً: الخدمات التي تقدم عبر بوابة الرسائل القصيرة SMS من خلال الرقم 94444

بإمكان المواطن الاستعلام عن عدد من الخدمات المقدمة، من بعض المؤسسات الحكومية المرتبطة على بوابة الرسائل القصيرة، وسنبين عدد من هذه الخدمات على سبيل المثال عند إرسال رسالة فارغة إلى الرقم 94444 في الجدول التالي وتكلفة الخدمة(1).

اسم الخدمة	كيفية الاشتراك
الترتيب التنافسي	ديوان الخدمة المدنية: لمعرفة الدور والترتيب التنافسي أرسل رقم 71 ثم فراغ ثم رقمك الوطني إلى الرقم 94444
توقعات حالة الطقس	لمعرفة حالة الطقس لثلاثة ايام ارسل 101 ثم اسم المدينة المراد معرفة حالة الطقس عنها إلى الرقم 94444
مخالفات المركبة	لمخالفات المركبة ارسل الرقم 41 ثم رقم المركبة وفئة المركبة (خصوصي، عمومي، سياحي) إلى الرقم 94444

تكلفة استخدام الرسائل القصيرة قائمة 94444 للمواطنين والمقيمين داخل الأردن:

تعتبر تكلفة الرسائل المرسلة إلى الرقم 94444 مجانية للمواطنين إلى ان تصله الخدمة المطلوبة،وتكون تكلفة طلب خدمة او الاستعلام عن معلومة لمرة واحدة فقط 7 قروش اردنية غير شاملة الرسوم والضرائب.

تكلفة طلب خدمة او الاستعلام عن معلومة لتصل المستخدم بشكل دوري تعادل 5 قروش اردنية غير شاملة الرسوم والضرائب.

خامساً: خدمة الرسائل القصيرة للمغتربين الأردنيين

بامكان المغتربين الأردنيين الاستفادة من قائمة الخدمات الحكومية المتوفرة على بوابة الرسائل القصيرة من خلال الرقم 962797514444 وبنفس تكلفة

---

(1) http://www.jordan.gov.jo.

الرسائل الدولية التي يتقاضاها المشغل الخلوي في بلد الاغتراب،اما عن الخطوات اللازمة للاستفسار عن خدمة معينة للمغتربين:

ارسال رسالة فارغة إلى الرقم 962797514444 ومتابعة الاجراءات عبر مزود الخدمة[1].

2.1.2 التحول للحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية

بدأ مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي، والتي يمكن اعتبارها جزءاً من تجربة الدولة الاتحادية عام 2000 بحصر جميع الخدمات التي تعود بالفائدة على الجمهور والدولة معاً، وبلغ عدد هذه الخدمات 140 خدمة، تم التركيز على 40 خدمة فقط منها 14 خدمة ذات قيمة عالية، وقد تم اطلاق تلك الخدمات الكترونياً في المرحلة الأولى، حيث اعدت دراسات بكافة الانشطة، والخدمات المقدمة من قبل الحكومة، بالمقارنة بين دول العالم في هذا المجال.

وتهدف هذه المبادرة إلى تسهيل حياة الافراد والشركات في إمارة دبي، فيما يخص المعاملات الحكومية عبر تزويد سكان الإمارة، ومؤسساتها بكافة الخدمات الحكومية بصورة الكترونية، مما يساهم في تكريس الدور المهم الذي تلعبه دبي كمركز اقتصادي رائد في المنطقة.وتمشياً مع رؤية حاكم دبي والتي تتوافق مع حكومة دبي الالكترونية الرئيسي، باجراء تغيير جذري في طبيعة الخدمات الحكومية، والتحول نحو مجتمع معلوماتي متطور.وهي تسعى إلى تحقيق ذلك عبر توحيد وتكامل جميع الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية، من اجل تهيئتها للعمل تحت مظلة بوابتها الالكترونية[2]WWW.dubai.ae

وسنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين نبين بالفرع الأول كيفية التحول اما الفرع الثاني نستعرض محتويات البوابة والخدمات التي تقدمها.

([1]) القبيلات، قانون الادارة العامة الالكترونية، ص 228.

([2]) مطر، عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظري والتطبيق، ص336و337.

1.2.1.2 كيفية التحول إلى الحكومة الالكترونية في إمارة دبي

في سنة 2001 دخل مشروع حكومة دبي الالكترونية مرحلته الثانية اطلاق الخدمات المعلوماتية والاجرائية الكترونياً، وذلك بعد تطوير الموقع على الانترنت من حيث تسهيل اجراءاته من خلال تقليل المدة الزمنية التي تقدم للمواطنين.

وفي غضون شهر ايلول سنة 2001 تم تطبيق واطلاق المشروعات التالية[1]:

1- مشروع التحصيل الالكتروني (الدرهم الالكتروني).

2- مشروع نظام تراخيص الصناعية.

3- مشروع نظام المشتريات الحكومية.

حيث اصدر مجلس الوزراء الإماراتي قراره رقم 1/631 لسنة 2001 بالموافقة على تطبيق معايير الحكومة الالكترونية والتي شملت المشاريع السابقة، وذلك بتكليف وزارة المالية والصناعة لوضع الخطة الاستراتيجية العامة للحكومة الالكترونية للوزارات والهيئات الحكومية والاشراف على تنفيذها وبالتنسيق مع وزارة الدولة لشئون مجلس الوزراء والهيئة العامة للمعلومات ومؤسسة الإمارات للاتصالات.

في حزيران سنة 2003 تم اطلاق 450 خدمة اخرى للتحول إلى الحكومة الالكترونية،كما تم اختيار مركز المرجع الذكي بمدينة دبي لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بالكامل وقام هذا المركز بتدريب الكوادر البشرية لمواصلة العمل وتجسيد المشروع واقعاً وملموساً من خلال الفكر الالكتروني.

وقد ادت الجهود السابقة إلى ظهور مشروع الحكومة الالكترونية وتمثلت في اهم عناصره التالية[2]:

1- دمج كافة الخدمات والاجراءات الخاصة بالمؤسسات الحكومية والعمل وفق بيئة الكترونية شاملة.

([1]) الشيخ، حسن، الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، 2008 م، ص178و 179.

([2]) الشيخ،الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي، ص 185.

2- استخدام تقنية الحكومة الالكترونية كعامل محفز للتطوير واعتماد التغيرات والاهداف المرجوة من المشروع.

3- استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للتطوير واعادة بناء الانظمة الادارية في الحكومية.

4- تسهيل التفاعل لتبادل المعلومات والمعاملات بين المؤسسات الحكومية.

5- اعادة اداء ادارات تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي.

والجدير بالذكر ان مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية قد استقطب حوالي 16000 مسؤول اجنبي من اجل تطويع الطاقات والامكانات المتاحة لتوفير البنية التحتية لانشاء منظمات قادرة على اداء اعمالها ، بما يتناسب مع تعزيز مكانتها التنافسية مع الدول المتقدمة.

بوابة حكومة دبي



محتويات البوابة:

من الممكن الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية المقدمة عبر بوابة حكومة دبي الالكترونية من خلال خدمة دخول موحدة، وتقدم البوابة انذاك اكثر من 350 خدمة الكترونية تفاعلية تصل للمستخدم بالمواقع الالكترونية للعديد من الدوائر الحكومية مثل شرطة دبي، مؤسسة الإمارات للاتصالات، دائرة الصحة والخدمات الطبية، غرفة تجارة وصناعة دبي، هيئة المياة والكهرباء، مجلس الاعمار،بلدية دبي، دائرو الاوقاف والشؤون الاسلامية،مطار دبي الدولي،دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي وغيرها..........الخ.

ويمكن القول ان هذه الخدمات الكثيرة تغطي جوانب عديدة من حياة السكان المقيمين في إمارة دبي، وتتيح لهم مجالات انشطة عديدة يستطيعون تنفيذها الكترونياً، فدفع الفواتير الحكومية يتم معظمها الكترونياً، وتقديم واستلام المعاملات يتم ايضاً من الشركات نفسها بدون الحاجة لزيارة المكاتب الحكومية.

ويعتبر تجديد الرخصة التجارية او بطاقات عمل المواطنين كلها تتم عبر الحاسب وشبكة الانترنت، كما تقوم الأجهزة المعنية باصدار الفيزا وتصاريح الدخول ايضاً عبر الانترنت. اما المعاملات المالية فقد طورت وزارة الصناعة والمالية في الدولة نظام دفع متطور للمعاملات الحكومية سمي بالدرهم الالكتروني ' لإراحة العملاء من حمل الأموال السائلة معهم او استخدام بطاقات الائتمان وجعلته معياراً اساسياً في عمليات الدفع الالكتروني للمعاملات المالية(1).

2.2 التشريعات التي عالجت عمل الحكومة الالكترونية

من الطبيعي ان تؤدي ثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة إلى ظهور مفاهيم ومصطلحات علمية، وأعمال مادية وتصرفات ترتب أثارا قانونية في حق الغير سواء كانت حقوقاً او التزامات، ومن هنا يأتي دور المشرع في تنظيم هذه المسائل وتأصيلها وردها إلى اصولها، حتى تكون صالحة للتعامل عن طريقها.

---

http//www.dubai.ae(1)

فمثلاً ابرام العقد – اياً كان نوعه – يتم تبادل الإيجاب والقبول في مجلس العقد، وهو ما يطلق عليه ركن الرضا في العقد ولا بد من اتحاد مجلس العقد الذي يتطلب وجود المتعاقدين وجهاً لوجه في مكان واحد، ولذلك اثيرت مشكلات قانونية في حالة التعاقد بطريق الفاكس او التليفون، وكلها كانت في حينها أجهزة اتصالات حديثة. وبحث الفقة القانوني مدى جواز تبادل الرضى بهذه الطريقة بين طرفي العقد وهل هو تعاقد بين غائبين عن المجلس؟ ام ان هناك اتحاد بين مجلس العقد، وذات المشكلات أثيرت عند ظهور التعاقد بطريق الانترنت وهو تعاقد بين حاضرين ام غائبين، هذا فضلاً عن حصول خلاف في مدى أمكانية العاقد بهذه الطريقة أصلا[1].

وهكذا تسارعت ثورة المعلومات والاتصالات بشكل تطلب توافر بيئة تشريعية تُجاري هذا التطور حفاظاً على حقوق الأفراد ولتنظيم المعاملات فيما بينهم، سنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين نناقش بالمطلب الأول التشريعات التي نظمت عمل الحكومة الالكترونية بالأردن اما المطلب الثاني نستعرض اهم التشريعات التي نظمت الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية.

1.2.2 ابرز ملامح خطة المشرع الأردني لتنظيم عمل الحكومة الالكترونية

في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة برز قطاع الاتصالات كمحرك أساسي وفعال لدخول العالم للعصر الرقمي، محققاً بذلك ثورة في ميدان الاتصالات انعكس ايجابياً على مختلف قطاعات الإنتاج مما أدى إلى إعادة التنظيم التشريعي لقوانين وأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة، لتواكب التطورات والمستجدات العالمية في هذه القطاعات. وسنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين، نبين في الفرع الاول التشريعات التي نظمت قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأما الفرع الثاني سنستعرض اهم ملامح قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015والذي يعتبر أقرب ما يكون لتنظيم عمل الحكومة الالكترونية.

---

(1) حجازي، عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني للتجارة الالكترونية، الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006،ص 354و355.

1.1.2.2 التشريعات التي نظمت قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

دأبت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى إيجاد أطار تشريعي ينظم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة، لخلق فرص استثمارية جديدة ومنح الأردن ميزة تنافسية في المنطقة، تمكنه من الدخول للمنافسة واستغلال الفرص الاستثمارية العالمية في هذه القطاعات.

وعليه فقد تم إصدار قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 والذي نظم أحكام تقديم خدمات الاتصالات في المملكة، وتحديد مسئوليات المرخص له، وتنظيم شروط الحصول على رخصة أدارة وإنشاء شبكات الاتصالات العامة والخاصة في المملكة[1].

هذا وقد سعت الوزارة لتطوير موارد تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام، حيث تم إصدار قانون توظيف موارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية رقم 13 لسنة 2003، ويهدف إلى تحقيق التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية، من خلال الحصول عليها وإنشائها وتوفيرها وتشغيلها وأدارتها وصيانتها بطريقة فاعلة لتسهم في تحسين خدمات المؤسسات الحكومية ودفع أدائها وخفض كلفتها، وذلك بما يتلاءم مع مقتضيات المصلحة الوطنية والأمن العام[2].

ولتنظيم قطاع البريد في المملكة بإعتبارة مكملاً لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، صدر قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007 لينظم عمل مشغلي البريد العام والخاص، ووضع معايير وشروط الخدمات البريدية الشمولية لينعكس ذلك على المنافسة بين المشغلين في قطاع البريد، لضمان توفير خدمات بريدية متطورة بمستوى جيد[3].

ولمواكبة التطورات المتسارعة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، تعمل الوزارة باستمرار على مراجعة التشريعات ذات الصلة

([1]) قانون الاتصالات الأردني رقم 13 لسنة 1995 م.

([2]) قانون تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية الأردني رقم 13 لسنة 2003 م.

([3]) قانون خدمات البريد رقم 34 لسنة 2007 م.

وإعداد مشروعات القوانين بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وتتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الالكترونية التنسيق الحثيث، والاتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية، وذلك لعمل المسودات اللازمة في هذا المجال وسن القوانين والتشريعات اللازمة ومن أولويات هذا المرتكز[1]:

أ- وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الالكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة مثل شبكة الالكتروني، والتي تلبي احتياجات التجارة الالكترونية

ب- وضع التشريعات التي تخدم أمن وحماية المعلومات

ج- انشاء مظلة تشريعية تمكن وتعزز مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص

2.1.2.2 قانون المعاملات الالكترونية

استكمالاً لخطوات المملكة نحو تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية فقد تم أقرار قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015، ويهدف هذا القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في اجراء المعاملات وذلك مع مراعاة احكام أي قوانين اخرى، كما ويراعي احكام هذا القانون قواعد العرف التجاري الدولي ذات العلاقة بالمعاملات الالكترونية ودرجة التقدم في تقنية تبادلها[2].

وتعتبر مشكلة الامن والخصوصية على الشبكة الالكترونية، احد اهم القضايا القانونية للتعاملات الالكترونية فهي تشغل حيزاً كبيراً من اهتمام المسئولين، كما وتثير قلق الكثيرين من الناس مما يسبب نوع من انعدام الثقة بهذه الشبكة، ولذلك تم اللجوء إلى تكنولوجيا التوقيع الرقمي حتى يتم الرفع من مستوى الامن والخصوصية (Security Privacy) للمتعاملين على الشبكة، ويتم ذلك بقدرة هذه التكنولوجيا على الحفاظ على سرية المعلومات او الرسالة المرسلة وعدم قدرة أي شخص اخر على الاطلاع او تعديل وتحريف الرسالة الالكترونية كما ويمكنها ان تحدد شخصية وهوية المرسل والمستقبل الكترونياً. حيث بين قانون المعاملات الالكترونية التوقيع

([1]) المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ص 396.

([2]) قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2015 م.

الالكتروني، والمعاملات الالكترونية الرسمية، والمعاملات التي يتفق عليها الاطراف، والمعاملات التي لايقبل فيها التوقيع الالكتروني. وسنقوم بتوضيح هذه المفاهيم في ظل قانون المعاملات وعلى النحو الآتي[1]:

أولاً: ما هو التوقيع الالكتروني؟

ان قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015 عرف التوقيع الالكتروني على انه (البيانات التي تتخذ شكل حروف او ارقام او اشارات او رموز او غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني او أي وسيلة اخرى مماثلة في السجل الالكتروني، او مضافة عليه او مرتبطة به بهدف تحديد هوية صاحب التوقيع وانفراده بأستخدامه وتميزه عن غيره [2].

اما المعنى الفني للتوقيع الالكتروني فهو ((ملف شهادة رقمية تصدر عن احد الهيئات المتخصصة والمستقلة ومعترف بها من قبل الحكومة تماماً مثل كتابة العدل، وفي مثل هذا الملف يتم تخزين اسم الشخص وبعض المعلومات المهمة الرئيسية مثل رقم التسلسل وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها)).

ثانياً: المعاملات الالكترونية الرسمية

تنص الفقرة أ/4م من قانون المعاملات الالكترونية على انه(يجوز لأي وزارة او مؤسسة رسمية عامة او مؤسسة عامة او بلدية اجراء معاملاتها بأستخدام الوسائل الالكترونية شريطة توافر متطلبات التعامل الالكتروني الواردة في هذا القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبة) ويتضح من نص المادة ان المشرع ابقى المجال واسعاً إمام الدوائر الحكومية والمؤسسات الرسمية لاستخدام الوسائل الالكترونية في انجاز المعاملات المختلفة، والتي تتم عن طريق الورق وتتطلب وقتاً طويلاً، فهذا النص أجاز استخدام الوسائل الالكترونية في المعاملات التي تجريها الدوائر والمؤسسات الرسمية، سواء كان ذلك يستغرق كل نشاطها أو جزء منه.

وتأتي أهمية هذا النص في أطار دعم توجه الحكومة لإقرار مشروع الحكومة الالكترونية، بحيث يمكن انجاز معظم المعاملات التي تقدمها الحكومة عن طريق

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية بين النظري والتطبيق، ص 351.

([2]) قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2015 م.

الوسائل الالكترونية، وأهمها (شبكة الانترنت) وقد بدأت بعض الوزارات والدوائر الرسمية بإنشاء مواقع لها على الانترنت، بحيث تستطيع تقديم خدماتها وانجاز معاملاتها عن طريق هذه الشبكة.

ثالثاً: المعاملات التي لا يقبل فيها التوقيع الالكتروني

بالرجوع إلى المادة 3 / ب من قانون المعاملات نجد ان إحكام هذا القانون لاتسري على معاملات العقود والمستندات والوثائق التي تنظم وفقاً لتشريعات خاصة بشكل معين او تتم باجراءات محددة منها[1]:

1- انشاء عقد الوصية وتعديلها.

2- انشاء عقد الوقف وتعديل شروطه.

3- معاملات التصرف بالأموال غير المنقولة بما في ذلك الوكالات المتعلقة بها وسندات ملكيتها بانشاء الحقوق العينية عليه باستثناء عقود الايجار الخاصة بهذه الامول.

4- الوكالات والمعاملات المتعلقة بالاحوال الشخصية.

5- الاشعارات المتعلقة بالغاء عقود خدمات المياة والكهرباء والتأمين الصحي والتأمين على الحياة.

6- لوائح الدعاوي والمرافعات واشعارات التبليغ القضائية وقرارات المحاكم.

7- الاوراق المالية، بأستثناء ماتنص عليه تعليمات خاصه تصدر عن الجهات المختصة استناداً لقانونالمالية او أي تشريع اخر.

ويتبين مما سبق ان العقود والوثائق والمستندات التي تنظم وفقاً لتشريعات خاصة ويلزم لها شكل معين واجراءات محددة جاءت على سبيل المثال لا الحصر.

اما الاوراق المالية فلا يجوز اصدارها بوسائل الكترونية بل يتم ذلك بالطرق المعتادة لاصدارها والسبب في ذلك ان هذه الاوراق لها اهمية خاصة وحتى لا تكون محلاً للتلاعب والتزوير لذلك يتطلب لها القانون اجراءات معينة.

وفي هذا الصدد نلاحظ ان قانون المعاملات الالكترونية الأردني قد ترك الباب مفتوح للجهات المختصة باصدار الاوراق المالية ان تصدر تعليمات خاصة

---

(1) قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2015 م.

تسمح باصدار هذه الاوراق بوسائل الكترونية، وهذا ما نصت عليه الفقرة (ب/6م) من هذا القانون.

وخلاصة القول ان القانون يجيز للجهات المختصة اصدار الاوراق المالية في الأردن وهي هيئة الاوراق المالية والبنك المركزي باصدار تعليمات خاصة تسمح باصدار بعض الاوراق المالية بصورة الكترونية ضمن ضوابط وشروط معينة وبالطريقة المناسبة التي تراها.

2.2.2 التشريعات التي تنظم عمل الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية (إمارة دبي)

لم تكن إمارة دبي بمعزل عن كل التطورات التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات،حيث اصدرت قانون المعاملات التجارية والالكترونية رقم 2 لسنة 2002 م لتنظيم ذات الموضوع، حيث توإلى صدور التشريعات الالكترونية في بعض الدول العربية حتى ان جامعة الدول العربية اصدرت قانوناً نموذجياً عام 2004 م لمكافحة جرائم اساءة استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة.

هذا فضلاً عن تشريعات اخرى صدرت عن إمارة دبي وكلها مهدت لظهور الحكومة الالكترونية على نحو ما تناولته من احكام تتعلق بالعمل الإداري وإبرام العقود بطريق وسائل الاتصالات الحديثة واعتماد مخرجاتها كوسيلة لاثبات الحقوق، وسنبين في الفرع الأول ملامح قانون المعاملات الالكترونية الذي يعتبر السند القانوني لمشروع الحكومة الالكترونية وأما في الفرع الثاني اهم التشريعات الأخرى التي ساعدت بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات.

1.2.2.2 قانون المعاملات التجارية والالكترونية رقم 2 لسنة 2002 م.

رغبةً من المشرع الإماراتي في تقرير الحماية القانونية اللازمة للتوقيع والمبادلات التجارية الالكترونية فقد اصدر هذا القانون بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية، ويمكن إيجاز الملامح العامة لهذا القانون فيما يلي:

لقد اورد هذا القانون مجموعة من التعريفات والمصطلحات المعلوماتية المتداولة في الوقت الحالي،بوصفها انعكاساً لثورة المعلوماتية وما افرزته من تطبيقات ادت إلى ظهور الحكومة الالكترونية ومن المفردات التي اصبح لها صدى في التشريعات المنظمة لهذه الموضوعات. وعلى سبيل المثال تم تعريف المصطلحات والمفاهيم التالية: المعلومات الاليكترونية، المستند او السجل الاليكتروني، برامج الحاسب الالي، الرسالة الاليكترونية المرسلة الاليكترونية، المعاملات الاليكترونية المؤتمتة،الوسيط الاليكتروني، مزود خدمات التصديق وشهادات المصادقة الاليكترونية[1].

ومن التعريفات الوثيقة بنظام الحكومة الالكترونية والتي عرفها هذا القانون التوقيع الاليكتروني وهو عبارة عن (توقيع مكون من حروف او ارقام او رموز او صوت او نظام معالجة لشكل اليكتروني وملحق او مرتبط منطقياً برسالة اليكترونية بنية توثيق او اعتماد تلك الرسالة) [2].

ايضاً عالج هذا القانون مسألة العناصر اللازمة لاتمام المعاملات والعقود بشكل اليكتروني وذلك من خلال حفظ السجلات الاليكترونية كذلك الكتابة الاليكترونية والتوقيع الاليكتروني والاصل الاليكتروني ثم كيفية قبول الاثبات الاليكتروني ومدى حجيته وقوته بالاثبات.

اما فيما يتعلق بالعقود الاليكترونية فان المشرع في إمارة دبي اجاز المعاملات المؤتمتة حسب تعريفها وفق هذا القانون للمعاملة المؤتمتة، وذلك امر يضفي قوة في الاثبات للتعريفات القانونية التي تتم في نطاق الحكومة الاليكترونية.

وقد نظم هذا القانون كذلك السجلات والتوقيعات الاليكترونية المحمية، وكيفية الاعتماد على توقيعات وشهادات المصادقة الاليكترونية والصادرة تعبيراً عن هذه

([1]) حجازي، عبد الفتاح بيومي، نظام قانون الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، ص 138.

([2]) قانون المعاملات الالكترونية الإماراتي رقم 2 لسنة 2002 م.

الشهادات، حيث ان المشرع في الوقت ذاته فرض عدة واجبات على الموقع تفادياً لاساءة استعمال ذلك التوقيع على النحو التالي[1]:

1- ان يبذل صاحب التوقيع عناية معقولة حتى يتفادى استخدام اداة توقيعه بغير اذن منه.
2- الزم هذا القانون صاحب التوقيع بأن يخطر الجهة المختصة متى عرف ان اداة توقيعة قد تعرضت لتصرفات تجلب الشبهة في توافر الامان في استعمالها.
3- ان يبذل صاحب هذا التوقيع عناية معقولة لضمان دقة واكتمال كل ما يقدمه من بيانات وتصريحات جوهرية ذات صلة بالشهادة طيلة فترة سريانها.
4- يكون صاحب التوقيع مسئولاً في حالة من اهمل في بذل العناية المعقولة لتفادي اساءة استخدام ادوات التوقيع الخاصة به.

وقررت المادة 1/27 انه على الرغم من وجود اي نص مخالف في أي قانون اخر يجوز لاي دائرة او جهة تابعة للحكومة في اداء المهمات المناط بهم بحكم القانون ان تقوم بما يلي:

1- قبول ايداع او تقديم المستندات او انشائها او الاحتفاظ بها في شكل سجلات الكترونية.
2- اصدار أي اذن او ترخيص او قرار او موافقة في شكل سجلات الكترونية.
3- قبول الرسوم او أي مدفوعات اخرى في شكل الكتروني.
4- طرح العطاءات واستلام المناقصات المتعلقة بالمشتريات الحكومية بطريقة الكترونية.

ووفقاً للمادة 1/31 من ذات القانون ((يعاقب كل شخص تمكن بموجب أي سلطات ممنوحه له في هذا القانون من الاطلاع على معلومات في سجلات او مستندات او مراسلات الكترونية وافشى متعمداً اياً من هذه المعلومات بالحبس وبغرامة لا تتجاوز 10000 درهم او باحدى هاتين العقوبتين)).

([1]) حجازي، نظام قانون الحكومة الالكترونية، ص140 و141.

2.2.2.2 القوانين الاخرى:

من القوانين التي صدرت في إمارة دبي كي تكمل مسيرة الحكومة الالكترونية وتساعدها في اداء المهام المنسوبة اليها، قانون منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والاعلام رقم 1 لسنة 2002 م وقد بدأت ملامح هذا القانون بما يلي[1]:

1- تعلقت احكام هذا القانون بانشاء منطقة حرة تتعلق باعمال التجارة الالكترونية والتكنولوجيا والاعلام حيث عرف هذا القانون التجارة الالكترونية بانها احدى تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي الاعمال المنفذة بالوسائط الالكترونية بشكل خاص عن طريق الانترنت.

كما عرف التكنولوجيا بانها كافة مجالات الكمبيوتر وتسجيل البيانات والتلفاز والفيديو وخدمات الاتصالات وتخزين واسترجاع المعلومات باستخدام الوسائل التقنية ومعدات الكمبيوتر وبرامجه وانظمته وشبكات الاتصال بكافة انواعها.

2- حصر هذا القانون اهداف سلطة منطقة دبي الحرة كالأتي:

أ- وضع الاستراتيجيات والسياسات وطرق تنفيذها بهدف جعل دبي مركز للتكنولوجيا والتجارة الالكترونية والاعلام.

ب- اجراء البحوث وتقديم الاستشارات للحكومة فيما يتعلق بالقوانين الخاصة بتنظيم وتشجيع التكنولوجيا والتجارة الالكترونية والاعلام خاصة:

- حماية البيانات والمعلومات.
- حماية حقوق الملكية الفكرية.
- حماية الجرائم المتصلة بالتجارة الالكترونية

ج- انشاء وامتلاك وتطوير مؤسسات المنطقة الحرة سواء بشكل منفرد او بالاشتراك مع اخرين على ان يشمل ذلك ودون حصر انشاء جامعة للانترنت ومركزاً للبحوث.

([1]) سليمان، شريفة رحمة الله، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابو ظبي، الطبعة الأولى، 2009 م، ص159-162.

3- وقد نص المشرع على انشاء محكمة خاصة او هيئة تحكيم تختص بالنظر في المطالبات والدعاوى الناشئة والمتصلة بالانشطة التي تزاولها مؤسسات المنطقة الحرة داخل المنطقة ذاتها، بما في ذلك المطالبات والدعاوى القائمة بين المؤسسات واية اطراف اخرى[(1)].

ويتضح مما سبق ان المشرع في إمارة دبي اطلق مشروع الحكومة الالكترونية ووضع في اعتبارة ضرورة ان تتوافر البيئة التشريعية اللازمة لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، وجعله حقيقة وليس فكرة، وهو ما حدث بالفعل حتى ان دوائر حكومة دبي، وحسب خطة الحكومة الالكترونية التي انطلقت بالفعل في تشرين الأول من عام 2005م أنجزت ما نسبة 70% من المعاملات والطلبات التي تقدم اليها بطريقة الالكترونية.

ولهذا فأن الخطوات التي اتبعتها حكومة دبي في الانتقال لمشروع الحكومة الالكترونية هي خطوات منطقية، بدأت من التخطيط وتجهيز الكوادر المؤهلة لادارة المشروع مع تحديد الاهداف، ثم الانطلاق مرحلياً لتحقيق هذه الاهداف، وبعد ذلك توفير البيئة الالكترونية لنجاح هذا المشروع[(1)].

([1])قانون منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والاعلام رقم 1 لسنة 2002 م.

الفصل الثالث

تطبيقات الحكومة الالكترونية

ان استخدام التطبيقات الإدارية التفاعلية الحديثة التي تعتمد تقنية الويب أصبح هو الصيحة الكبرى في عالم تقنية المعلومات، ويعتبر معظم الباحثين تقنية المعلومات الوسيلة الرئيسة والأقدر لتحقيق نمو وتطور كبير في الجهات المختلفة الحكومية منها والخاصة، وتنبع أهمية استخدام تقنية المعلومات الحديثة من قدرتها على مساندة وتمكين متخذي القرار من تقييم حجم المشاكل، والوصول لحلول سريعة - حيث توفر تقنية المعلومات عدة قدرات ومزايا مثل: الاتصالات، الشبكات، السعة التخزينية العالية تقاسم المعلومات، الأداء، السرعة، لمساندة تشكيل إجراءات الأعمال.

كما أنها تعيد تشكيل إجراءات الأعمال، لان لها إمكانية تسهيل تدفق المعلومات كما تضمن إمكانية الحصول على معلومات متسقة وسريعة خلال الأعمال، وعندما تستغل الشركة كامل قدراتها في تقنية المعلومات بعد إعادة هندسة إجراءات عملها، فإن عملياتها تصبح مميزة عن الشركات الأخرى المنافسة لها. مع ذلك فإن بعض المؤسسات التي استثمرت مبالغ كبيرة في تقنية المعلومات لم تلحظ تحقق تحسين في أدائها، وهذا ناجم عن سوء استخدام تقنية المعلومات، حيث تم استخدامها فقط كأداة لتمكين وتسريع إجراءات عمل غير فعالة لم يعد جاريا العمل بها.

وهكذا فليس من المستغرب ان استثمار تقنية المعلومات في مثل هذه الحالات لم يحقق الفائدة المرجوة، وعليه فإن الاستفادة القصوى الناتجة عن تقنية المعلومات يمكن الحصول عليها من حسن استغلال مقدراتها لخلق إجراءات فعالة، وليس مجرد إجراءات غير فعالة لم يعد جاريا العمل بها.

سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث نتحدث في المبحث الأول عن التعليم الالكتروني بالأردن مقارنة بدولة الإمارات، اما المبحث الثاني نبين الخدمات التي تقدمها كل من أمانة عمان الكبرى وبلدية دبي للمواطنين، اما المبحث الثالث

نستعرض اهم الخدمات التي تقدمها مديرية الامن العام الأردنية والقيادة العامة لشرطة إمارة دبي، وأهم المعوقات التي واجهت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية من إتمام الحكومة الإلكترونية.

1.3 التعليم الالكتروني

كان مرفق التعليم حتى وقت قصير جداً يعتمد على التلقين والحفظ، وذلك من خلال الكتب الدراسية المقررة لكل مرحلة دراسية، وكان يتم شرح التجارب والصور نظرياً دون ان تؤيد هذه التجارب بالتطبيق العملي لها حيث كان التحصيل العلمي ضعيفاً، إلا أنه من خلال مشروع الحكومة الالكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جداً بالنسبة لمرفق التعليم، فقد تم تطوير أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة أيضاح في المدارس والجامعات وتقدم كل ما يحتاجه من صور وتجارب.

ودليل على ما تقدم قيام طلبة كليات الطب بمشاهدة عمليات جراحية معينة اثناء اجرائها وذلك من خلال شبكة الانترنت، ويعد ذلك تطبيق عملي لما تم شرحة من مواد نظرية، كما حققت هذه الشبكة أيضا ميزة التواصل بين الطالب والمدرس حيث يستطيع الطالب الاستفسار من المدرس عن بعض الامور الغامضة بخصوص موضوع ما، وذلك دون الانتقال إلى المكان الذي يتواجد فيه المدرس.

ان استخدام شبكة الانترنت في التعليم ادى إلى ظهور ما يعرف بالتعليم عن بُعد، وذلك من خلال استخدام الشاشات الحاسبة العملاقة في قاعات المحاضرات، ويعد التعليم عن بُعد من اهم انواع التعليم حيث اصبحت العديد من المؤسسات تستخدم هذه الطريقة في التدريس[1].

ويعتبر التعليم عن بُعد بديلاً عن التعليم التقليدي نظراً للتضخم السكاني، وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل من الطلبة في مقاعدها في بعض الدول، وايضاً بُعد المسافة بين المتعلم والمؤسسة التعليمية في مناطق كثيرة، كما ان التعليم عن بُعد يقوم على فلسفة تؤكد للافراد في الوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة،

(1) مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، 319، ص و320.

ويعني ذلك انه تعليم مفتوح لجميع الفئات لا يتقيد بوقت او فئة من المتعلمين، فهو يتناسب وطبيعة حاجات المجتمع وافراده وطموحاتهم وتطوير مستواهم المهني.

أن استخدام شبكة الانترنت في التعليم ادى إلى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما اثر في طريقة اداء المعلم والمتعلم وانجازها في غرفة الصف، وقد أثبتت البحوث والدراسات التي أجريت على نظام التعليم عن بُعد أنه يوازي او يفوق في التأثير والفاعلية نظام التعليم التقليدي، وذلك عندما تستخدم التقنيات بكفاءة، ومن هذه التقنيات المادة الصوتية والمادة المرئية وبرمجيات التأليف بالوسائط المتعددة والاقراص الممغنطة المفردة والبث التلفزيوني... الخ

وقد نشأ على المستوى الدولي للتعامل مع الانترنت وشبكات المعلومات عدة مصطلحات تطلق على التعليم الالكتروني (التعليم عن بُعد) [1] ومنها:

- عالم بلا اوراق
- جامعات بلا اسوار
- المدارس والجامعات الالكترونية
- بيئات التعليم الافتراضي
- المنهج الرقمي

وبناءً على ما تقدم سنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين نتحدث بالمطلب الأول عن التعليم الالكتروني في المملكة الأردنية الهاشمية، اما المطلب الثاني نستعرض ما وصلت الية دولة الإمارات العربية في هذا الجانب.

1.1.3 تجربة التعليم الالكتروني في الأردن

ان النظام التعليمي في الأردن يزيد على ثلثي تعداد السكان، فمن خلال الاحصائيات عام 2007[2] يتبن ان 70% من سكان الأردن هم دون سن ال40 عاما

([1]) مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ص 321.

([2]) الفيومي، نبيل، التعليم الالكتروني في الأردن خيار استراتيجي لتحقيق الرؤية الوطنية والتحديات والانجازات وافاق، بحث منشور على الانترنت على الرابط التالي: http/www.andalusluniv. net/dis/moodt

وان 50% هم دون سن 18، وهذا يدعو إلى ان أي تغيير سواء اكان اقتصادي او اجتماعي او سياسي، يجب ان يبدأ بالمدارس والجامعات. ومن هنا تتحقق الرؤية الوطنية التي رسمها جلالة الملك عبدالله الثاني، والتي تضع الأردن موضع الريادة في المنطقة في مجال التنمية من خلال المعرفة واستخدام تكنولوجيا المعلومات، يبدأ بالأجيال الصاعدة القادرة على التأقلم السريع وصناعة المستقبل.

ولقد ادركت القيادة في الأردن ان جهود التنمية يجب ان ترتكز على احداث ثورة في النظام التعليمي من خلال سياسات واستراتيجيات مُحكمة تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لب العملية التعليمية، وتجعل منها قاعدة للارتقاء بالتعليم. وقد تبنى انشاء ما يسمى بشبكات المعرفة التي تربط الأنظمة التعليمية ببعضها لتحقيق التكامل المعرفي عبر تبادل البيانات والمعلومات من خلال الوسط الالكتروني بسرعة دون عوائق، وسنقسم هذا المطلب إلى فرعين الفرع الأول سنقوم بالحديث عن التعليم الالكتروني بالمدارس اما الفرع الثاني سنخصصه للتعليم الالكتروني بالجامعات الحكومية والخاصة.

1.1.1.3 التعليم الالكتروني في المدارس

اتخذت وزارة التربية والتعليم اجراءات عملية لأرساء قواعد التعليم الالكتروني، وتوفير المصادر التعليمية والمناهج عبر شبكات المعرفة، كما تم ربط ما يزيد على ألف مدرسة بشبكة الكترونية متوسطة السعة، وتم تزويد معظم مدارس المملكة بأجهزة حاسوب زاد عددها على ستين ألف جهاز.

ولضمان استخدام هذه التقنيات الحديثة فقد بدأت الوزارة ومنذ عام 2002 بتدريب جميع معلمي وموظفي الوزارة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات واستغلالها لتحسين العملية التعليمية، ومع أن هذه الخطوات بدأت تؤتى ثمارها ولو بشكل محدود، الا ان مثل هذا التغيير يتطلب وقتاً وجهداً ولا يمكن أن يحدث بين عشية وضحاها[1].

([1]) الفيومي، التعليم الالكتروني في الأردن خيار استراتيجي لتحقيق الرؤية الوطنية والتحديات والانجازات وافاق.

لقد اعتمدت وزارة التربية والتعليم بالتنسيق مع وزارتي التخطيط وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات سياسة وطنية للتعليم الالكتروني من خلال انشاء شبكات المعرفة الوطنية، حيث ستستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة للتحول إلى نظام التعليم الذي يعتمد على تطوير قدرة التعلم الذاتي، والتفكير النقدي بدلا من التعليم التقليدي الذي يعتمد التلقين من قبل المعلم بشكل اساسي. وهذا يتطلب توفير وسائل واساليب التعليم الالكتروني لما يزيد 3000 مدرسة موزعة على انحاء المملكة، بحيث يتحول دور المعلم من ملقن إلى منسق ووسيط لمساعدة الطلبة على الوصول إلى المعلومات، ومن ثم تحصيل المعرفة دون الحاجة إلى التدخل الا في الحالات التي يلزم فيها ذلك.

ولتفعيل هذه السياسة الوطنية تم وضع البرامج والمشاريع لضمان استمرارية عملية التنمية، والتطوير بسواعد وطنية وخصوصاً في مجالات التخطيط الاستراتيجي، ومن هذه البرامج والمشاريع برنامج اديو ويف ومشروع حوسبة المواد التعليمية في الأردن. وسنقوم بالحديث عن هذه البرامج بأيجاز وعلى النحو التالي[1]:

أولاً: برنامج اديو ويف (Edu Wave) شركة التقنية المتكاملة

إن برنامج إديو ويف هو فخر ما انتجته شركة التقنية المتكاملة الأردنية، ويعد أيضاً نظام التعلم الالكتروني الرائد على المستوى الوطني، نظراً لما يوفره من مزايا متقدمة وتقنية حديثة في هذا المجال، علماً بأن هذا النظام تم تصميمه وتطويره بالكامل في الأردن وبسواعد اردنية، كما تم تطوير النظام في البداية لدعم التعلم الالكتروني في المراحل المدرسية، الا ان النظام توسع ليشمل مراحل التعليم العالي والتعليم المؤسسي.

ومن اهم مزايا هذا البرنامج انه قابل لتوسعة بشكل ديناميكي، بحيث يمكنه التعامل مع عدد كبير من المتلقين في نفس الوقت، حتى يمكن ان يبلغ عددهم الملايين ان توفرت البنية التحتية المناسبة. ولهذا تم اعتماد برنامج إديو ويف من

([1]) المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ص 412 - 417

قبل وزارة التربية والتعليم لتطبيق نظام التعليم الالكتروني فيها، حيث سيخدم في نهاية المشروع ما يزيد على المليون ونصف طالب.

ايضاً ويحتوي هذا البرنامج على مكونين اخرين هما: نظام الادارة ونظام التوصيل، اوما يسمى بالبوابة الالكترونية، حيث ان نظام الادارة يعتمد على برنامج متصفح الانترنت (Web-based browser) الذي يوفر دخولاً سهلاً وآمناً لنظام التعلم الالكتروني من أي مكان وفي أي وقت يحتفظ بالهيكل التنظيمي للنظام ويحدد المستخدمين في كل من الوحدات التنظيمية ابتداءً من الوزارة وانتهاءً بالمدارس.

اما بوابة الدخول للنظام فتمكن المدرسين، والمديرين والاداريين والطلبة والأْهالي من دخول إلى التطبيقات النظام كل حسب احتياجاته، وشكل البوابه موحد إلا ان وظائف ومزايا التطبيقات يمكن أن يتم تعديلها بما يتناسب ومواصفات حساب المستخدم المخزنة في النظام.

ثانياً: مشروع حوسبة المواد التعليمية في الأردن... شركة منهاج (Menhaj)

ادركت الحكومة الأردنية أهمية تطويع المعلوماتية والتقنية لخدمة أحد أهم الخدمات متمثلة بقطاع التربية والتعليم، واستجابة لمتطلبات العصر وما يفرضه من ضرورة تهئية جيل جديد قادر على المشاركة في بناء دولة عصرية ومتقدمة، حيث ادركت وزارة التربية والتعليم حجم هذه المسؤولية الملقاة على عاتقها فلم تتدخر جهداً لتحقيق هذه الرسالة ولأداء هذه المهمة.

ويعتبر الحاسب الآلي احد اهم الادوات الفعالة في عملية التغيير اذا استخدم بطريقة فعالة في مجال التعليم، حيث اصبح ادخال الحاسب الالي إلى الفصول الدراسية لا يقتصر على تحقيق مهارات استخدام الحاسب بل اصبح المطلوب وضع الاستراتيجيات خاصة لاستخدام الحاسب كوسيلة تعليمية، والوصول إلى تحقيق الكثير من الاهداف التربوية مثل التعليم الذاتي والتعليم الفردي والتعليم عن بعد.

ان دور شركة منهاج في حوسبة المواد التعليمية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم تمثل في حوسبة مادة الفيزياء للصف الأول ثانوي، حيث كان النموذج المثالي في مجال تقديم المواد الاثرائية المحوسبة في الوطن العربي، ويمكن تحقيق

هذه المهمة بتطوير مواد تعليمية محوسبة ذات ارتباط كلي بالمنهج المعمول فيه بالمدرسة.

اما عن الية تطوير المواد التعليمية تكنولوجياً، تقدم شركة منهاج المواد الدراسية على اكثر من صعيد لتلائم متطلبات وزارة التربية والتعليم، مراعية المواصفات والمقاييس العالمية المعتمدة في عملية حوسبة المواد التعليمية تقنياً وتربوياً، كما ستحتوي شرحاً وافياً للدرس واسئلة تفاعلية على شكل ألعاب تربوية، واختبارات وأوراق عمل بشكل

يخدم المدرسة، تقدم بشكل مناسب للتطبيق، إما على شكل أقراص مدمجة أو نشر هذه الدروس ضمن الشبكة الداخلية أو من خلال الشبكة العالمية الإنترنت[1].

2.1.1.3 التعليم الالكتروني في الجامعات

يحتل التعليم الالكتروني مكانة عاليه في الجامعات والمعاهد ويعطي الأولوية من قبل الادارات في هذه المؤسسات التعليمية، وأن ما نشهده اليوم من تطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات اللاسلكية والوسائل المتعددة، يدفع في اتجاه تبني التعليم الالكتروني في التعليم[2].

حيث يتم تزويد المتصلين بالتعليم والمعرفة باستخدام التكنولوجيا وبطريقة مستمرة، بغض النظر عن المكان والزمان عن طريق مواد تعليمية منظمة بشكل الكتروني يستطيع المتعلم استعراضها والتعلم منها، أما جنباً إلى جنب مع التعليم التقليدي او التعليم عن بعد.

وفي عام 2011 فقد قررت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاعتراف بالمؤسسات التي تقدم تعليماً غير تقليدي، ويشمل التعليم الالكتروني والمدمج والتعليم عن بُعد والمفتوح، بموجب قانون التعليم العالي لعام 2010م وتعديلاته.

([1]) القاضي، زياد واخرون، مقدمة إلى الانترنت، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000 م، ص 77- 80.

([2]) صيام، وليد؛ ورحاحلة، محمد، العوامل الشخصية المؤثرة على استفادة الطالب من التعليم الجامعي المحاسبي الالكتروني، بحث مقدم الى الجامعة الهاشمية، ص17.

في ضوء هذا الاعتراف وضعت الوزارة أسساً جديدة ضمن التعليمات ذاتها لمعادلة الشهادات الصادرة عن المؤسسات التعليمية التي تقدم هذا النوع من التعليم، حيث طبقت هذه التعليمات على الطلبة الذين سيلتحقون بالدراسة اعتباراً من عام 2011\ 2012م.

اما بالنسبة لواقع التعليم الالكتروني الفعلي بالجامعات فأن الجامعات الأردنية انقسمت لعدة اقسام في هذا المجال وفي كيفية الاعتماد على هذا النوع من التعليم في دراسة مساقاتها وذلك من خلال المسح الشامل الذي قمنا به لهذه الجامعات:

أولاً: اعتمدت الجامعة العربية المفتوحة (فرع الأردن) إلى حداً كبير على التعليم الالكتروني في تدريس تخصصاتها إلى جانب التعليم التقليدي، حيث اعتمدت المرونة بالتعليم واستيعاب قاعدة واسعة من الراغبين في متابعة تحصيلهم العلمي الاكاديمي، ومن اهم الركائز الرئيسية التي يقوم عليها نظام التعليم المفتوح مما يتيح فرصاً كثيرة للمؤهلين منهم [1]. وترجع الاسباب من وراء هذا التعليم وذلك لقلة القيود المفروضة على القبول بالتعليم المفتوح مقارنة بالمؤسسات التعليمية التقليدية، ويتمحور التعليم المفتوح في هذه الجامعة بشكل كبير على التدريس المباشر وبالتالي على تعزيز التعليم التفاعلي[2].

تستند منهجية الجامعة على المحاضرات المبرمجة كما يتم توفير المكتبات وأجهزة الكمبيوتر لكافة عمليات وبرامج الجامعة، اما من حيث الوسائل التعليمية المستخدمة في الجامعة فان الجامعة توفر العديد من احدث وانسب الوسائل التعليمية المتنوعة لطلابها حيث انها تتبنى النظام التكاملي المتعدد الوسائط بما في ذلك المواد المطبوعة والاشرطة السمعية واشرطة الفيديو، والاقراص المدمجة، والمناهج عبر الانترنت. كما ان في بعض الجامعات قامت بإدخال التعليم الالكتروني في بعض التخصصات في عدد قليل من مساقاتها الدراسية مثل جامعة البترا والجامعة الهاشمية.

([1]) موقع ويكيبيديا whttp//www.wikipedia.or

([2]) موقع الجامعه االعربية المفتوحة: www. Aou.edu.jo، الأردن.

ثانياً: جامعات اعتمدت على التعليم الالكتروني في بعض المواد الاجبارية المشتركة بين طلبة الجامعة لكافة التخصصات والتي تشهد اعداد كبيره من الطلبه، وذلك من اجل استيعاب عدد الطلبه في هذه المساقات مثل تدريس مادة العلوم العسكرية في الجامعة الأردنية، وذلك من خلال اعطاء مدرس المادة لاكثر من شعبة في نفس الوقت وفي اماكن وقاعات مختلفة من خلال الصورة والصوت[1].

ثالثاً: اما في القسم الاخير من الجامعات فأنها اعتمدت هذا التعليم في عملية عقد الامتحانات الالكترونية لبعض المساقات المشتركة للطلبه وتنزيل العلامات والتسجيل الالكتروني للمواد، وغير ذلك من الخدمات الالكترونية مثل جامعة مؤتة[2].

ونظراً لأهمية هذا الموضوع وأيماناً بأن شبكات المعرفة هي الوسيط الامثل للتعليم وتحصيل المعرفة بسرعة ويسر، فقد تبنت الحكومة الأردنية مؤخراً مشروعاً لإنشاء شبكة تعليمية وطنية عالية السعة باستخدام تقنية الألياف الضوئية ستزيد كلفة إنشائها على خمسين مليون دينار اردني، وذلك بعد دراسة مستفيضة أثبتت جدوى هذا الاستثمار على المدى البعيد.

2.1.3 التعليم الالكتروني في دولة الإمارات العربية

يعتبر قطاع التعليم من اهم الأولويات في دولة الإمارات العربية، وذلك لدورة في عملية التنمية بمفهومها الشامل، والارتقاء بمستوى حياة المواطن الاقتصادية والاجتماعية والمعرفية. وقد حقق التعليم في سنوات العشر الماضية تقدما ملموسا من تنوع البرامج الدراسية وانماط التعليم التي تحكم النوع والكم، ورافق ذلك تطورا ونموا ملحوظا في اعداد الطلبة، واعضاء هيئتين التدريسة والادارية والزيادة في حجم الانفاق، وهذا التطور نلاحظة بزيادة عدد المدارس والجامعات.

حيث تتابع حكومات الإمارات العربية التعليم والتعليم العالي والبحث العلمي تنفيذ الاستراتيجيات في التعليم للمحافظة على نوعية التعليم، ومخرجاته ومقدرته

([1]) موقع الجامعة الأردنية: www.ju.edu.jo

([2]) موقع جامعة مؤتة: www.mutah.edu.jo

التنافسية واستيعاب اكبر عدد من الطلبة وفق منظومة اهداف تنسجم مع الاهداف الوطنية[1].

وبناء على ما تقدم باعتبار التعليم من اهم اولويات دولة الإمارات العربية فقد اطلق جتكم دبي محمد بن راشد ال مكتوم مشروعه الخاص بتعليم تكنولوجيا المعلومات في مدارس دبي، وكانت مدرسة محمد بن راشد ال مكتوم الثانوية هي اول مدرسة في دولة الإمارات تطبق المشروع، وعمم ما بعدها على مدارس ابو ظبي ضمن خطة شاملة تهدف إلى نشره في جميع مدارس الدولة.

ومن بين الاهداف التي وضعها سمو الشيخ نصب عينيه تخريج جيل من ابناء دولة الإمارات قادر على خدمة وطنه وتلبية احتياجاته، جيل طموح يرتقي بالبلاد وترتقي معه. اضافة إلى ذلك تأمين افضل ادوات التعليم الالكتروني وتجهيز المدارس بتجهيزات حديثة وتحديث المناهج لتتلاءم مع متطلبات العصر ويقوم المشروع بتوفير تدريب لجميع الطلبة عبر الانترنت ومزود بكل المصادر التعليمية اللازمة التي تهم الطالب والمدرس على حد سواء[2].

وتلبيةً لترجمة المشروع فقد خصصت حكومة الإمارات 20% من ميزانية عام 2012 بقيمة 8 مليارات و 200 مليون درهم، وذلك من اجل بناء استراتيجية جديدة للتعليم والتي تعمم على جميع مدارس الدولة. حيث ان وزارة التربية والتعليم تواجه تحديات اهمها سرعة وتيرة الطفرات الالكترونية محليا وعالميا وتحقيق التنافسية في التعليم، ومواكبة التقدم والازدهار اللذين تشهدهما الدولة في شتى المجالات. وسنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين نستعرض بالفرع الأول تجربة التعليم الالكتروني بالمدارس، وبالفرع الثاني التعليم الالكتروني بالجامعات

([1]) الخصاونة، احمد، التعليم الالكتروني بالإمارات، بحث منشور على الانترنت على الرابط التالي: .pages.artdetails. http//www.fact.jo.com

([2]) واقع التعليم الالكتروني في دولة الإمارات، بحث منشور على صحيفة الإمارات اليوم على الرابط التالي:http//www.emarat elyom.com.

1.2.1.3 مشروع التعليم الالكتروني بالمدارس

ومن خلال هذا المشروع فقد حققت وزارة التربية والتعليم العديد من المنجزات في مواكبة التعليم للثورة التكنولوجية منها تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات في المدارس، وتعميم الدروس الالكترونية ونشر 7000 محتوى الكتروني واستحداث نظام الكتروني شامل للطلبة والمعلمين والاداريين، واطلاق بوابة التعليم الالكتروني وانتاج مناهج الكترونية. وتعتبر مبادرة التعليم الذكي تشتمل على العديد من العناصر الاساسية منها تطوير المناهج والمقررات الدراسية الاثرائية وتنوع مصادر المعرفة، وتطوير المحتوى الالكتروني لتطوير ادوات الاختبارات والتقويم، وتعميم الفصول الذكية بمكوناتها التقنية الحديثة، وتطوير اساليب التدريس القائمة على تكنولوجيا التعليم، وتزويد المدارس والطلبة ومعلميهم بأجهزة حاسوب محمولة لوحيه وامداد المدارس بشبكات الكترونية فائقة السرعة[(1)].

حيث افادت وزارة التربية والتعليم ان خطة الانتقال إلى التعليم الذكي تحتاج إلى خمسة سنوات لاتمام هذه الخطة، وفي حال الانتهاء من استراتيجية هذه الخطة يتم الاستغناء عن الكتاب المدرسي الورقي نهائيا، وفي حال وجوده سوف يكون مساندا. وقد تم تقسيم هذه الخطة إلى **ثلاث مراحل**[(2)]: المرحلة الأولى التمهيدية تم تطبيقه في ثمانية مدارس وبعدها يتضاعف العدد في الفصل الدراسي الثاني، اما المرحلة الثانية التي ستتشهد تطبيقه على 400 مدرسة حكومية اما المرحلة الاخيرة من هذه الخطة فسوف يتم تطبيقه على كافة المدارس في الدولة ،والتي يزيد عدد الطلبة فيها عن 150 الف طالب على تجربة التعليم الذكي، حيث انه في المرحلة التمهيدية تم تصميم المعامل الالكترونية في المدارس حيث قامت الوزارة بالتعامل مع الشركات المخصصة لتوفير الأجهزة التكنولوجية المناسبة.

([1]) مقال بعنوان الكتاب المدرسي الالكتروني، منشور على صفحة وزارة التربية والتعليم الإماراتية على الرابط التالي @http//www.moeducationUAE

([2]) الخصاونة، التعليم الالكتروني بالإمارات.

2.2.1.3 التعليم الالكتروني بالجامعات

ان ما قامت به وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات من ادخال التكنولوجيات إلى العملية التعليمية في المراحل المدرسية من خلال التعليم الالكتروني الذي تم الحديث عنه سابقا، جعل من وزارة التعليم العالي ان تتبنى هذا المنهج والحث عليه في جميع الجامعات والمعاهد التي تشرف عليها (المرخصة من قبلها).

ومنذ وقت ليس ببعيد شرعت العديد من الجامعات والكليات معاهد التعليم العالي بدولة الإمارات العربية بمواءمة مخرجات برامج التعليم والتدريب التي تعتمدها مع متطلبات منظومة المؤهلات الوطنية الإماراتية والتي تتطلب التحول من المفهوم الشائع الذي يشكل فيه المدرس او المحاضر محور العملية التعليمية إلى مقاربة جديدة يعتبر فيها الطالب هو المحور الاساسي لمثل هذه البرامج.

وفي هذا الاطار بدأت هذه المؤسسات التعليمية إلى ادخال التعليم الالكتروني إلى جانب التعليم التقليدي وذلك من خلال التنسيق والتعاون الحثيث مع هيئة الاعتماد الاكاديمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والعمل على تحقيق عملية التحول التعليم إلى تعليم الكتروني في بعض هذه المؤسسات التعليمية بشكل مدروس وسلس ومنسق مع الثورة التكنولوجية التي تشهدها الدولة[(1)].

ولان التعليم الالكتروني يعتبر من اهم دعائم الحكومة الالكترونية ومن متطلبات نجاحها. سارعت هذه المؤسسات التعليمية بايجاد البنى التحتية للتقنية واستقطاب ذوي الخبرات التعليمية العربية والاجنبية في هذا المجال. وتوفير البيئة الافتراضية وغير ذلك من عوامل اخرى. من اجل تطبيق التعليم الالكتروني في هذه المؤسسات.

حيث قامت حكومة دبي باطلاق الكلية الالكترونية للجودة الشاملة لتكون نواة لكليات وجامعات مماثلة في العالم العربي وتدرس الكلية تخصص الادارة عموما وادارة الجودة الشاملة بشكل خاص وتطرح برنامج الماجستير في الجودة الشاملة

([1])الصفحة الرسمية لوزارة التعليم العالي بالإمارات.http//www.mohasr.govae com

وادارة الاداء بالتعاون مع جامعة براد فورد البريطانية حيث ان الكلية هي الوحيدة بالعالم التي تدرس هذا المنهاج الكترونيا(1).

وبعد ذلك تم تطوير هذه الكلية لتصبح جامعة الكترونية حيث اطلق عليها جامعة حمدان بن محمد ال مكتوم الالكترونية، وتعتبر خير مثال للتعليم الالكتروني ونموذج يحتذى به في دولة الإمارات والعالم العربي. وسنقوم بالحديث عن هذه الجامعة وعلى النحو التالي(2):

افتتحت الجامعة في عام 2002 م كاول مؤسسة للتعليم الالكتروني في دولة الإمارات واخذت على عاتقها نشر تقانة الجودة والتميز والبحث العلمي من خلال التعليم الالكتروني على امتداد المنطقة العربية، حيث حازت الجامعة على مصداقية واعترافا دوليين عن جدارة واستحقاق لا سيما في ضوء ما تقدمه من برامج اكاديمية ومهنية مميزة، لا تلبي الحاجات الراهنة لسوق العمل فحسب بل يتم تصميمها باعتبار ما سيطرأ في المستقبل على حاجات مجتمع الاعمال المزدهر في دولة الإمارات وشامل العالم العربي.

ومنذ تأسيس الجامعة عملت على تطوير اقتصاد المعرفة من خلال اطلاق مبادرات ريادية في البحث العلمي وتنظيم المؤتمرات العلمية السنوية وهي مؤتمر الجودة والتميز في التعليم الالكتروني ومؤتمر الصحة الالكترونية والفنية كما ان الجامعة تعمل على نشر المجلات العلمية التي يقوم على تحليلها أكاديميون بارزون من مختلف انحاء العالم(3).

وحظيت الجامعة بالاعتراف أكاديميا على المستوى التدريسي وإبرام تحالفات وشراكة دولية مع جامعة كاليفورنيا وجامعة برادو فورد والاتحاد الدولي للمستشفيات وغير ذلك من الجامعات العالمية ومراكز التدريب، كما ان الجامعة

---

(1)موقع الكلية الالكترونية للجوده الشاملة دبي الموقع على الرابط التالي: http//www.albawabah.com/ar

(2) موقع ويكيبيديا.

(3)موقع جامعة حمدان بن محمد ال راشد الالكترونية http//www.hbmsu.acae.com

انضمت إلى المؤسسات والهيئات الدولية مثل المجلس الدولي للتعليم عن بعد والمؤسسة الاوروبية لادارة الجودة والاتحاد الدولي لمعالجة المعلومات.

- اما عن البرامج وكليات الجامعة فهي على النحو التالي:

1- كلية ادارة الاعمال والجودة.
2- كلية الدراسات الصحية والبيئية.
3- كلية التعليم الالكتروني.
4- كلية ادارة التعليم العام.
5- نادي (معهد) القيادات الالكترونية.

البرامج التي تدرس بالجامعة:

البكالوريوس والماجستير في التخصصات السابقة [1].

رأي الباحث: بالتعليم الالكتروني في كل من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة الأردنية الهاشمية

من خلال ما تم استعراضه في تجربة التعليم الالكتروني في كل من الأردن والإمارات تبين للباحث ان دولة الإمارات العربية اعتمدت في تدريس المراحل الاساسية على الحاسب الالي وتم طرح كتاب مهارات استخدام الحاسوب ضمن مادة المصادر الحياتية للصفين الأول والثاني الثانوي، وقد حددت اهداف ومجالات استخدام التقنيات التربوية في التعليم في الدولة في ضوء احدث المفاهيم التربوية المطروحة لتوظيف التحديات التربوية في عمليات التعليم، ويتضح ذلك في السياسات التعليمية لوزارة التربية والتعليم والخطط المستقبلية المنبثقة عن رؤية التعليم حتى عام 2020 في وثائق المناهج المطوره.

اما التعليم الالكتروني في المملكة الأردنية الهاشمية تم اطلاق مبادرة التعليم الالكتروني في عام 2002 م كجزء من مشروع التعليم نحو الاقتصاد المعرفي التي تهدف إلى تطوير التعليم الالكتروني على مستوى المدارس والجامعات بمسارين متوازيين، وقد حققت الأردن انجازات مهمه على هذا الصعيد بالتعاون مع شركة

([1]) موقع جامعة حمدان بن محمد ال راشد الالكترونية .acae.com http//www.hbmsu.

سيسكو وعدد من الجهات الحكومية، والهيئات الدولية ،ومنظمات المجتمع المدني في حينه.

نلاحظ ان دولة الإمارات العربية امضت قدما وبشكل ملحوظ في تطوير التعليم الالكتروني، من خلال ترجمة الخطط والسياسات على ارض الواقع بتوافر المقومات المعده في هذا المجال، الا ان المملكة الأردنية الهاشمية تتدرج في تطوير التعليم الالكتروني منذ انطلاق المبادرة نظرا للمعوقات التي تواجهها في هذا المجال.

2.3 الخدمات الالكترونية التي تقدمها كل من امانة عمان وبلدية دبي

تماشيا مع التطور الكبير في تقنية المعلومات والاتصالات، والتي لها اثرا كبيرا في التطوير والمساهمه في دفع عجلة التقدم، والتي تساعد كثيرا في عملية تسهيل الاجراءات وتسريع انجاز المعاملات في المؤسسات الخدمية حيث تكرس المجالس المحلية جهودها لتحسين خدماتها المقدمة للجمهور باستخدامها مختلف انواع التقنيات من اجل تحقيق نجاح كبير في مجال تقديم الخدمات الالكترونية في ظل وجود حكومات الكترونية تعمل تحت مظلتها.

وخير مثال على ذلك، ما حققته بلدية دبي في تقديم خدماتها الكترونيا والتي تعتبر نموذجا رائدا في هذا المجال، وسنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين وسنتناول في المطلب الأول تجربة امانة عمان في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في تقديم خدماتها، اما المطلب الثاني نبين كيفية تحول بلدية دبي في تقديم خدماتها الكترونيا وفق مشروع الحكومة الالكترونية.

1.2.3 أمانة عمان الكبرى

تعتبر الامانة هي الجهه المسؤولة عن تقديم الخدمات العامة للمواطنين في العاصمة عمان في مجالات مختلفة منها الترخيص والترقيم وبناء الجسور والنظافة وايضا في مجالات الثقافة والسياحة وبرامج الاطفال وغيرها وهي مؤسسة اهليه ذات استقلال مالي وأداري وتمارس الوظائف والسلطات والصلاحيات والمهام

والاعمال والانشطة المنصوص عليها في قانون البلديات الأردني رقم 13 لعلم 2011 وتعديلاته.

انشيء اول مجلس بلدية في عمان 1909 وكان عدد سكانها 2000 نسمه وفي عام 1950 ونتيجة لزيادة توسع المدينة في اعقاب حرب 1948 تحولت بلدية عمان إلى امانة العاصمة وفي عام 1987 ونتيجة للتوسع المضطرد لمساحة المدينه وازدياد عدد سكانها واجراء تخطيط شامل للمدينة ومحيطها تم اعلان انشاء امانة عمان الكبرى خلفا لامانة العاصمة، وتبلغ مساحة العاصمة عمان حوالي (1688كم ^{2}) وبلغ عدد سكانها في عام 2007 ما يقارب 2 مليون ونصف المليون نسمه حيث يعين امين عام الامانة بقرار من مجلس الوزراء وتمارس امانة عمان صلاحياتها من خلال مجلس الامانة الذي يراسه الامين العام[(1)].

حيث قسم مجلس الوزراء امانة عمان الى دوائر انتخابية يحددها ؛ ويحدد عدد الاعضاء الذين ينتخبون من كل دائرة منها ؛ ويعين ثلث الاعضاء على ان ينتخب ثلثي اعضاء المجلس انتخابا مباشرا وفقا لنص المادة (3/ب/3) من قانون البلديات الاردني رقم 13 لعام 2011 وتعديلاته، وترتبط الامانة ارتباطا مباشرا برئيس الوزراء[(2)].

ونظرا للمساحة الجغرافية الواسعة والطبيعة الطبوغرافية للمدينة والعدد الكبير المتنامي للسكان فقد قسمت امانة عمان الكبرى إلى اثنان وعشرون منطقة ادارية تقدم كافة الخدمات البلدية التي نص عليها قانون البلديات وتعديلاته[(3)].

سنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين في الفرع الأول نتحدث عن كيفية تحول الامانة إلى تقديم خدماتها الكترونيا وفي الفرع الثاني نتحدث عن اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها.

([1]) ويكيبيديا http//www.wikibedia.

([2]) قانون البلديات الأردني رقم 13 لعام2011 م، وتعديلاته .

([3]) www. Amman city.com موقع الامانة الرسمي .

1.1.2.3 تحول الامانة إلى تقديم خدماتها الكترونيا

بدات امانة عمان كغيرها من المؤسسات الحكومية التي تناولت هذا المشروع والعمل به، تحت مظلة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بتجربة الحكومة الالكترونيه عام 2003 م حيث باشرت بالتحول إلى استخدام التكنولوجيا المعلوماتيه واتمتة العمليات بهدف تقديم الخدمات للمواطنين الكترونيا، وذلك من خلال خدمات الاستعلام وخدمة الرسائل القصيرة (SMS) بالتعاون مع شركات الاتصال الخلويه ايضا خدمة الرد الالي، بهدف تمكين المواطنين من الاستعلام عن مخالفات السير وضريبة المسقفات، وتحصيل معلومات عن المخالفات ورخص المهن، وخدمات اخرى تحظى باهتمام المواطنين، مما يسهم ذلك باختصار الوقت والجهد وتحقيق رضا متلقي الخدمة[1].

وفي عام 2006م انضمت امانة عمان بالعمل الموحد في الخدمات الالكترنيه بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث قامت الوزارة بتسهيل عمل الامانه الكترونيا وذلك من خلال تزويدها ببعض البرامج الالكترونيه حيث نتج عن ذلك الموقع الرسمي لامانة عمان الكبرى[2] .

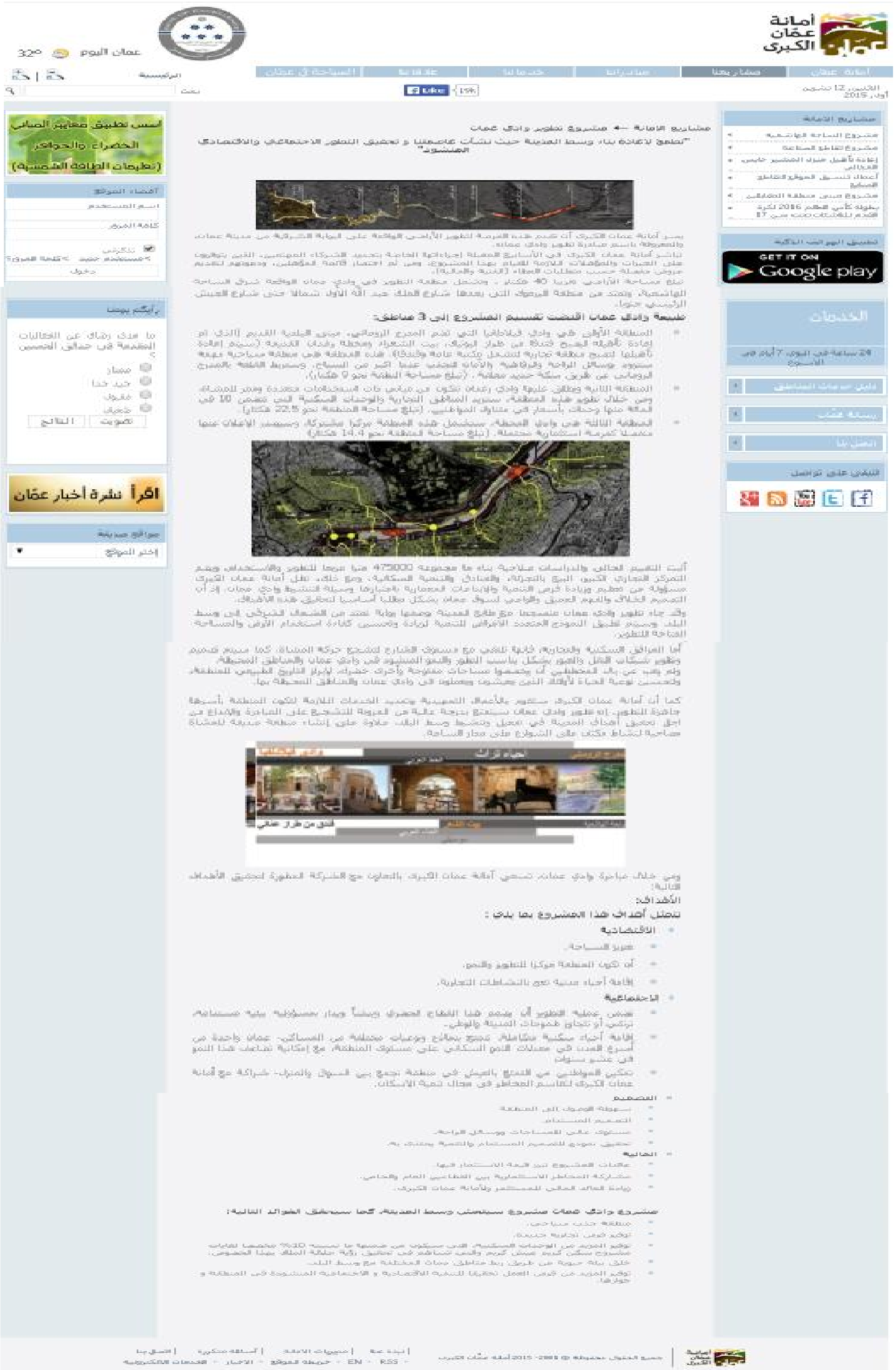
2.1.2.3 اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها الامانة من خلال موقعها الالكتروني

يعتبر الموقع الالكتروني لامانة عمان من المواقع الحكومية الاكثر تداول بين المواطنين في محافظة العاصمه وذلك لحاجتهم اليه والذي يحتوي على الخدمات التي تهم المواطنين ومن هذه الخدمات الالكترونية كما هو مبين بالصفحة الرئيسية للامانه:

([1]) www. Ammancity. com موقع لامانة الرسمي

([2])الموقع الرسمي لامانة عمان الكبرى www. Ammancity.gov.jo .

بوابة امانة عمان



محتويات البوابة:

- مخالفات السير بالتفصيل.
- التعاميم على المركبات.
- الاستعلام عن حالة معاملة.
- معلومات رخص المهن.
- تحققات اراضي، غيرها من الخدمات الالكترونية التي يستطيع المواطن طالب الاستعلام عن ما يريده من تفاصيل خدمة من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني وعمل حساب الكتروني باسم المستخدم وكلمة سر، حيث يمكنه ذلك من الوصول إلى ما يريده من خدمات بكل يسر وسهوله[1].

ومن خلال الزيارة الميدانية إلى امانة عمان والالتقاء بموظفيها والاطلاع على موقع الامانة الالكتروني تبين لنا بان امانة عمان تجاري مؤسسات الدولة بالتقدم في مشروع الحكومة الالكترونية.

حيث تعتبر خدمة رخص المهن اكثر تقدما الكترونيا للامانه والتي سنقوم بالحديث عنها أولاً ومن ثم الحديث عن تطبيق خاص للامانه على الهواتف الذكيه التي تحمل خاصية الاندرويد ثانيا.

أولاً: اصدار رخص المهن

اصدرت امانة عمان برنامج اصدار وتجديد رخص المهن والصحة الكترونيا في نهاية عام 2001 م من خلال موقعها الالكتروني او موقع الحكومة الالكترونية ليصار استخدامه مطلع العام القادم 2016 م بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ممثلة برنامج الحكومة الالكترونيه والمديريه العامه للدفاع المدني ووزارة الصناعة والتجارة وغرفة تجارة عمان وغرفة صناعة عمان ومراقب الشركات.

وتكمن اهمية هذا المشروع بانه يمس عدد كبير من الشركات المحلية والمستثمره ورجال الاعمال حيث سيتمكن متلقي الخدمه من الحصول على اصدار رخصة المهن وتجديدها بطريقة الكترونية دون الحاجة إلى زيارة الدوائر الحكومية.

---

(1) http// www. Amman city.com موقع الامانة الرسمي.

ويتوجب على المواطن المتقدم لطلب اصدار او تجديد رخصة مهن ان يكون لديه اسم مستخدم وكلمة مرور كوسيلة ايصال والدخول على النظام حيث يتطلب حضور صاحب العلاقة إلى مكتب الارشاد في مناطق الامانة لتعبئة النموذج الخاص باعطاء الصلاحية لمره واحدة ويتم ارسال اسم المستخدم الخاص به وكلمة السر عبر بريده الالكتروني او عن طريق الرسائل القصيرة.ويقوم المواطن بالدخول إلى موقع بوابة الحكومة الالكترونية او موقع الامانه للاستفادة من الخدمة الالكترونية وذلك من خلال تعبئة الطلب الكترونيا وتقديمه عبر بوابة الدفع للحكومة الالكترونية والتي توفر قنوات دفع متعدده (دفع نقدي، تحويل من حساب إلى حساب، بطاقات الائتمان (Visa, Master card, American express وذلك دون اي رسوم اضافية.

ويهدف هذا البرنامج لتنفيذ التوجيهات الملكية بتكامل العمل بين المؤسسات الحكومية من خلال تطوير الخدمات الالكترونية بحيث تمثل هذه الخدمة قفزة نوعيه في تطبيقات الحكومة الالكترونيه هذا من جهه ومن جهه اخرى يوفر هذا البرنامج الجهد والوقت على متلقي الخدمة بكل يسر وسهوله وايضا تخفيف ضغط العمل على مكاتب خدمة الجمهور في مناطق الامانة[1].

ثانيا:الامانة توفر تطبيق خاص بها على نظام الاندرويد (خدمة الهاتف الذكي)

سعت امانة عمان إلى تسهيل تقديم خدماتها الالكترونيه بما يتناسب مع التطور التكنولوجي السريع ووسائل الاتصال الحديثة من خلال الهواتف الخلوية (الذكية) التي تحتوي على نظام الاندرويد بهدف تسريع الوصول إلى الخدمة الإلكترونية المراد الحصول عليها من قبل المتلقي وذلك بايجاد تطبيق الكتروني يحتوي على خدماتها الالكترونية على هذه الأجهزة الحديثة.

وتهدف هذه الخطوة لزيادة قنوات الاتصال مع المواطنين ومستخدمي الخدمات الإلكترونية ولرفع مستوى خدمات العمل البلدي كماً ونوعاً وتقديمها

([1])الجدع، منذر، رئيس قسم دائرة ترخيص المهن. امانة عمان، مقابلة شخصية.

الكترونيا الامر الذي يساهم في توفير الوقت والجهد على المواطن فضلا عن الوصول إلى نموذج بلدي الكتروني فعال يقدم خدماته بكفاءة ودقة وسرعة[1].

2.2.3 بلدية دبي

تعد بلدية دبي اهم مؤسسة في إمارة دبي على الاطلاق، وهي تأتي من ناحية القوة والنفوذ والتأثير بعد المجلس التنفيذي للإمارة، بل انها اكثر نفوذا داخل المدينة منه، لان المجلس التنفيذي يعني بامور عامة بينما تختص البلدية بالامور اليومية في احتكاك مباشر مع المجتمع، فضلا عن انها المؤسسة الحكومية الوحيدة المكونة من سلطتين واحدة رقابية (المجلس البلدي الذي يمثل المواطنين) والثانية تنفيذية (الادارة التي تعينها الحكومة).

حيث تعتبر بلدية دبي من اكبر مؤسسات إمارة دبي من حيث حجم العمالة التي تستخدمها، وحجم الخدمات التي تقدمها والمشاريع والاعمال التي تقوم بها. لهذا تعد البلدية المؤسسة او القوة الرئيسية المحركة لعجلة نمو إمارة دبي وتطورها.

لقد تأسست بلدية دبي عام 1938 م مبتدئه انشطتها بكادر لا يتجاوز عدده ثلاثة موظفين، كانوا يعملون في غرفة واحدة وفي عام 1965 انطلقت بلدية دبي وبشكل رسمي حيث، واصلت البلدية نموها منذ تأسيسها بسرعة ونوعيه عاليتين ومنذ ذلك الحين، وحتى الان بلغ عدد الموظفين اللذين يعملون في وحداتها التنظيمية المختلفة ما يزيد على 12000موظف، وسنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين في الأول منه بيان مشروع الحكومة الالكترونيه في بلدية دبي ومراحل التحول

وسنتناول في الفرع الثاني اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها للمواطنين من خلال بوابتها الالكترونية[2].

([1]) وهدان، اسماعيل، رئيس قسم الحكومة الالكترونية، امانة عمان، مقابلة شخصية.

([2]) موقع ويكيبيديا whttp//www.wikipedia.or.

1.2.2.3 مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي وكيفية التحول

لقد بدأ مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي جزء من موجة تغيير وتطوير شامله اجتاحت الاماره في بداية القرن الحالي حيث باشرت البلدية بتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات لمواكبة هذه التطورات المتسارعة ومما لا شك فيه ان ادارة التغيير التي انتهجتها البلدية اعتمدت على رؤية ورغبة قوية في التغيير الشامل المعتمد على ثورة الاتصالات والمعلومات اوجدت تجربة ناجحة اصبحت مرجعا لكافة المدن العربية، حيث اعتمدت البلدية في تلخيص رؤيتها على اهداف تمكنها من ذلك أولاً كما وضعت مراحل لتنفيذ المشروع ثانيا.

أولاً: الاهداف التي وضعتها البلدية لتلخيص رؤيتها

سعت بلدية دبي لتلخيص رؤيتها في تقديم خدماتها الكترونيا على اهداف قريبة المدى وعلى اهداف مستقبلية او بعيدة المدى وعلى النحو التالي[1]:

1- الاهداف قريبة المدى:

- تطوير البنى التحتية والفنية اللازمة لتشغيل الخدمات.
- توفير عدد من الخدمات البلدية الالكترونية الخاصة بالافراد والمؤسسات على الانترنت.
- تقليل عدد زيارات العملاء لمكاتب البلدية لانجاز معاملاتهم وغيرها من الاهداف الأولية.

2- اما الاهداف المستقبلية او بعيدة المدى فهي:

- توفير اكبر عدد من الخدمات عبر الانترنت.
- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف.
- العمل على توعية العملاء والموظفين للاستفادة من الخدمات الالكترونية.

([1]) بحث منشور على الصفحة الالكترونية لبلدية دبي بعنوان استراتيجية دبي بالتحول للحكومة الالكترونية www.dm.gov.ae

ثانيا: مراحل تنفيذ المشروع:

لقد تم تحديد ثلاثة مراحل لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي حيث تم تقسيم هذه المراحل اعتمادا على معطيات البنية التحتية المتوفرة والخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة[1].

المرحلة الأولى: من عام (2000 – 2002)

في هذه المرحلة تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الالكترونية حيث تم الانتهاء من:

1- تحديد استراتيجية المشروع.
2- تحليل البنية التحتيه لتكنولوجيا المعلومات.
3- وضع الاسس والمعايير الفنية.
4- تحديد الانظمة الانتقالية.

اما عن الخدمات التي تقدمها هذه المرحلة:

1- الخدمات المعلوماتية (استعلامات، ادلة ومراجع)
2- المختبر الالكتروني.
3- اصدار الشهادات المختلفة.
4- شهادات عدم الممانعة.
5- خدمات عامة.

كما انه تم الاستعانه بشركات استشارية وفنيه من اجل تنفيذ الية هذه المرحلة للمشروع، حيث تم انجاز المهام التالية:

1- انجاز الاستراتيجية والرؤية للمشروع.
2- اختيار البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية.
3- موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الانترنت باللغتين العربية والانجليزية.
4- مشاركة اكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى حكومة الكترونية.

---

(1) الهياجنة، احمد فخري، البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية، بحث منشور على الرابط التالي: http//www.ahayajneh@urabuban.org

5- اطلاق برنامج تدريب العملاء (مجانا)

6- استعمال البريد الالكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة للتخاطب مع العملاء والمواطنين.

7- تفعيل خدمة الدفع الالكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الالكتروني.

وغيرها من انجازات اخرى ساعدت في اتمام هذه المرحلة والتي تعتبر حجر الاساس لعملية التحول الالكتروني.

المرحلة الثانية تمتد من (2002 -2003)

تم التركيز في هذه المرحلة على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها الكترونيا وكان اهمها في هذه المرحلة:

1- تطوير وتنفيذ امن المعلومات.

2- تطوير وتحديث البنية التحتية.

3- تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى.

4- تنفيذ حمله تدريبية شاملة ومكثفة.

5- تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية.

6- ادارة عوامل التغيير.

7- استخدام الرسائل القصيرة.

8- توفير خدمة الدفع الالكتروني.

المرحلة الثالثة تمتد من (2003- 2005)

تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام حيث تم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء ومن هذه الخدمات:

1- تطبيق دفعة جديدة من الخدمات.

2- تقديم الخدمات السابقة عبر قنوات اتصال جديدة.

3- اضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة.

4- التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والقنوات والانظمة الداخلية[1].

صورة بوابة البلدية



---
(1) الهياجنة، البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية.

محتويات البوابة

أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية دبي من خلال بوابتها الرسمية

ان جميع الخدمات الالكترونية الموجوده على نافذة موقع بلدية دبي هي خدمات متكاملة حيث يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب الخدمة، والتسلسل بخطواتها من خلال النافذة إلى ان يحصل على خدمة متكاملة بكل يسر وسهولة، لا سيما بان نافذة البلدية الالكترونية تحتوي على مئات الخدمات التي تهم المواطنين، وسنقوم بالحديث عن خدمة طلب ترخيص بناء جديد أولاً، والذي يعتبر من اكثر الخدمات المطلوبة شيوعا على النافذة، ومن ثم الحديث عن اهم عامل لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي وهو الدفع الالكتروني ثانيا.

أولاً:خدمة طلب ترخيص بناء جديد

يقدم طلب الخدمة من خلال الدخول إلى النافذة المختصة بقسم تراخيص البناء على الصفحة الالكترونية للبناء، حيث يقوم طالب الخدمة بتقديم الطلب مرفقاً الوثائق المطلوبة من خلال نافذة الحكومة الالكترونية ويقوم طالب الخدمة بدفع الرسوم المطلوبة والحصول على قسيمة الدفع الالكتروني، وبعد ذلك تتلقى البلدية الطلب وتقوم بالرد (موافقة / رفض /تعديل الطلب) اذا وجد نواقص، ويتم ذلك ما بين 4-7 ايام من تاريخ تقديم الطلب،وفي حال الموافقة يقوم مقدم الطلب بدفع الرسوم، والتأمينات المستحقة والحصول على قسيمة الدفع، وبعد ذلك استلام التصريح وايصال الدفع من خلال نافذة بلدية دبي الالكترونية.

وتعتبر هذه الرخصة سارية المفعول لستة اشهر من تاريخ صدور الرخصة اما رسوم التقديم لاول مرة للحصول على الرخصة مجاني، وبعد ذلك يتم استيفاء الرسوم عن كل مرة يتم تجديدها من خلال الدفع الالكتروني[1].

ثانيا:خدمة الدفع الالكتروني

تمكن بوابة الدفع الالكتروني المركز التابع لحكومة دبي المتعاملين سواء من قطاع الاعمال او الافراد، من تسديد المستحقات المترتبة على الخدمات الحكومية الكترونيا من اي مكان وفي اي وقت من خلال عدة خيارات.

---

(1)الصفحة الالكترونية لبلدية دبي www.dm.gov.ae.

وتعد بوابة الدفع الالكتروني واحدة من القنوات الالكترونية المبتكرة لتوفير وقت العميل وجهده، علاوة على تجنبه مخاطر حمله مبالغ نقدية لتسديد رسوم المعاملات او الغرامات، حيث توجد العديد من خيارات الدفع الالكتروني، التي تعتمدها دوائر حكومة دبي لتسديد المعاملات مثل الخصم المباشر من الحساب وبطاقات الائتمان، وبطاقات الخصم المباشر.

1- الخصم المباشر من الحساب: تعد خاصية الخصم المباشر من الحساب المصرفي عبر البنوك للشركات او الافراد احدث خيارات الدفع التي وفرتها حكومة دبي الالكترونية وخيارا مناسبا لتسديد رسوم الخدمات الالكترونية بفضل الشراكة مع البنوك.
2- خدمات الدفع الالكترونية: اعتمد نظام الدفع الالكتروني اكثر من 20 من مزودي الخدمات في دولة الإمارات فيما يزيد عن 250 خدمة الكترونية تقدمها دوائر حكومة دبي لمعامليها وهذه الخدمات هي: الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها ورسوم الكهرباء والمياه واضافة لبطاقة سالك وتسديد غرامات مواقف السيارات، حيث ان خدمات الدفع الالكترونية تستخدم لدى معاملات بلدية دبي اكثر من خيارات الدفع الاخرى [1].

3.3 الخدمات التي تقدمها كل من الأمن العام الاردني وشرطة دبي والمعوقات التي واجهت الحكومة الإلكترونية بالأردن

لا تخلو أي دولة من الأجهزة الامنية التي تعمل على تنفيذ القوانين والانظمة وذلك من اجل المحافظة على امن الوطن والمواطن، وحماية الممتلكات العامة هذا من الجانب الامني، اما عن الجانب الخدماتي لهذه الأجهزة فان المواطن يحتاج الى بعض الاجراءات التي تربطه بهذه الأجهزة من اجل حصوله على خدماته بكل يسر وسهولة.

([1])الصفحة الالكترونية لبلدية دبي www.dm.gov.ae.

وسنقوم بتقسيم هذا المبحث إلى مطالبين نستعرض في المطلب الأول الخدمات الإلكترونية التي يقدمها جهاز الأمن العام الأردني وقيادة شرطة دبي وفق مشروع الحكومة الإلكترونية، أما المطلب الثاني نبين فيه أهم المعوقات التي واجهت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية في إتمام مشروع الحكومة الإلكترونية.

1.3.3 تجربة جهاز الامن العام الأردني وشرطة دبي في تقديم خدماته الكترونياً:

ويعتبر جهاز الامن العام الأردني من اكثر الأجهزة الامنية التي لها ارتباط وثيق بالخدمات التي يحتاجها المواطن سواء تم تقديمها بالطرق التقليدية او بالطرق التكنولوجية الحديثة، سنقوم بتقسيم هذا المطلب الى فرعين نبين بالفرع الاول تجربة جهاز الامن العام الاردني وفي الفرع الثاني نستعرض الخدمات الالكترونية التي تقدمها قيادة شرطة دبي.

1.1.3.3 تجربة جهاز الامن العام الأردني:

يعتبر جهاز الامن العام من اوائل المؤسسات الحكومية التي اولت الاهتمام بمشروع الاحكومة الالكترونية منذ انطلاقتها عام 2003 م، تلبية للاراده الملكية السامية لمواكبة التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، بالإضافة إلى الواجب الامني الذي يقدمه جهاز الامن العام فانه يقوم بتقديم خدماته الكترونيا للمواطنين عند حاجتهم اليها في بعض اداراته، وذلك من اجل تخفيف عبء العمل على موظفيه وحصول المواطن على حاجاته بكل يسر وسهولة.

يعتمد جهاز الامن العام في تقديم خدماته الكترونياً للمواطنين بصفته شريكاً في تقديم الخدمة مع الوزارات والدوائر الرسمية الاخرى، وذلك من خلال وزارة الداخلية الذي يعتبر احد اجهزتها التابع لها حيث عمل الجهاز على حوسبة الخدمات في كافة الادارات التابعة له، والربط الكتروني فيما بينها وبين الدوائر والمؤسسات الحكومية. وتعتبر ادارة ترخيص السواقين والمركبات من اكثر الادارات تقدما الكترونيا، وذلك من خلال ازدياد عدد المواطنين بمراجعتها من اجل الحصول على الخدمة من خلال اقسامها المنتشرة في جميع محافظات المملكة، كما حققت ايضاً

ادارة التنفيذ القضائي تقدماً ملموس في هذا المجال[1]، وسنقوم بالحديث أولاً عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها ادارة ترخيص السواقين والمركبات وثانيا عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها ادارة التنفيذ القضائي.

أولاً: الخدمات الالكترونية التي تقدمها ادارة ترخيص السواقين والمركبات

تبنت مديرية الامن العام استراتيجية وطنية متكاملة لمشروع الحكومة الالكترونية من خلال مشاركتها لكافة الجهات الحكومية، والتعاون والتنسيق الفعلي والفعال للوصول إلى الاهداف المرجوة، وأتمتة التفاعل ما بين ادارة الترخيص وباقي المؤسسات الحكومية والمواطنين وتوفير الخدمات التقليدية لهم بوسائل الكترونية حديثة، ومتطورة تكفل سرعة ودقة الاجراءات وشفافيتها والرقابه عليها وتخفيض التكلفة المادية والوقت والجهد على مقدم الخدمة والمستفيد منها من خلال البوابات الالكترونية على شبكة الانترنت او وسائل الاتصال الاخرى ليس فقط من اجل الحصول على المعلومات، وانما الحصول على الخدمة الحقيقية باجراء المعاملة كاملة الكترونيا

وبناء على ما تقدم فقد تم عمل الاستراتيجيات اللازمة لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية حيث تم انجاز الخدمات الالكترونية التالية[2]:

1- الموقع الالكتروني لادارة الترخيص (www. Dvld.gov.jo): ومن خلال هذا الموقع تم توفير المعلومات على الاجراءات والواجبات والخدمات التي تقدمها ادارة الترخيص وتقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين والمؤسسات من خلال هذا الموقع.
2- نظام الرد الالي: من خلال هذا النظام يتم تقديم الخدمات الالكترونية والاستفسار عن الاجراءات المتعلقة بمعاملات السواقين والمركبات عن طريق الهاتف.
3- خدمة الرسائل القصيرة SMS: يهدف إلى توفير البنية التحتية لغايات التواصل مع المواطنين وانسجام مع اهداف الحكومة الالكترونية تم اطلاق

---

(1) الصفحة الرسمية للامن العام الأردني www.psd.gov.jo

(2) الصفحة الرسمية لادارة ترخيص السواقين والمركبات www.dvld.gov.jo

هذه الخدمة لغايات تذكير المواطنين بتاريخ انتهاء تراخيص مركباتهم ورخص القيادة وغيرها من الخدمات حيث تم تفعيل هذه الخدمة من خلال الاتفاقية الموقعة مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي وفرت امكانية الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بادارة الترخيص والمركبات او الاستعلام عن موضوع معين حسب الرغبة.

4- نظام الفحص النظري الالي: يهدف هذا النظام للتميز في تقديم الخدمة واختصارا للوقت والشفافية الاجرائية في نظام الفحص ويحد من التدخل البشري في نتائج الفحص النظري، حيث تم اطلاق هذا النظام المحوسب في كافة اقسام ادارة الترخيص في جميع محافظات المملكة.

5- الربط الالكتروني على الشبكة الامنة للحكومة الالكترونية (SGN): تم ربط ادارة الترخيص مع الشبكة الامنة للحكومة الالكترونية للاستفادة من الخدمات التي توفرها شبكة الحكومة الامنة (البريد الالكتروني، اجراءات امن الشبكات، البوابة الالكترونية، الخدمات الالكترونية).

6- الدفع الالكتروني بواسطة بطاقات الائتمان: تم اعتماد بطاقة الائتمان كاحد وسائل تحصيل الرسوم لدى ادارة الترخيص والتي تعتبر البنية التحتية لغايات الدفع من خلال شبكة الانترنت العالمية.

7- توثيق الطلبات الكترونيا: بهدف توفير اجراءات الكترونية لمكتب خدمة الجمهور لتوثيق الطلبات للمواطنين واستفساراتهم من خلال فتح بطاقات اليه لاي طلب او استفسار يقوم به المواطن سواء من خلال زيارته لمكتب خدمة الجمهور او عن طريق الوسائل الاخرى (الموقع الالكتروني، الرد الالي، البريد الالكتروني وغيرها) [1].

ثانيا: ادارة التنفيذ القضائي

لقد استحدثت ادارة التنفيذ القضائي في مديرية الامن العام لمواكبة التطور والتحديث الذي حصل في الجهاز القضائي من ازدياد عدد المحاكم بمختلف انواعها وكذلك ازدياد اعداد القضاه في المملكة، كما ازداد اعداد الاشخاص المطلوبين بسبب

([1])الصفحة الرسمية لادارة ترخيص السواقين والمركبات www.dvld.gov.go .

ارتفاع معدلات الجريمة نتيجة عوامل اقتصادية واجتماعية مختلفة، مما تطلب ايجاد مرجعية واحدة لعمل التنفيذ من خلال ادارة مركزية متخصصة تتعامل مع طلبات القضاء في مختلف مناطق المملكة لتخفيف العبء على كاهل مديريات الشرطة في المحافظات وللقيام بواجباتها على اكمل وجه.

عملت ادارة التنفيذ القضائي كغيرها من الادارات والمؤسسات الرسمية التي قامت بادخال التكنولوجيا الى عملها تطبيقا لمشروع الحكومة الالكترونية منذ ان اعلنت الحكومة عنه وذلك بعمل موقع الكتروني وبريد الكتروني لها على شبكة الانترنت وذلك من اجل تخفيف عبء العمل الهائل على موظفيها والذي يتطلب السرعة والدقة والربط الكترونيا مع الوزارات والدوائر الاخرى التي تشترك معها في تقديم الخدمة الالكترونية الذي يحتاجها المواطن متلقي الخدمة بكل يسر وسهولة وسنقوم بالحديث عن ابرز الخدمات الالكترونية التي اوجدتها ادارة التنفيذ القضائي على صفحتها الرسمية لطالب الخدمة[1].

الخدمات الالكترونية التي تقدمها الادارة:

1- الاستعلام عن طلبات قضائية (خدمة تدقيق قضائية) حيث يقوم طالب الخدمة بالتوجه إلى الصفحة الرسمية لادارة التنفيذ ومن خلال نافذة خدمة تدقيق الطلبات القضائية، حيث يقوم بتعبئة الحقول المطلوبة بالنافذة وارسالها إلى الادارة ويتم الرد عليها خلال 24 ساعة برسالة نصية إلى بريده الالكتروني.
2- التدقيق الامني على المركبات، حيث يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول المطلوبة على نافذة التدقيق الامني على المركبات، ويتم ايضا الرد عليها عبر بريده الالكتروني برسالة نصيه خلال 24 ساعة.
3- خدمات اخرى تقدمها ادارة التنفيذ القضائي على صفحتها الرسمية لمتلقي الخدمة[2].

([1])الصفحة الرسمية للامن العام الأردني www.psd.gov.jo.

([2])الصفحة الرسمية لدائرة التنفيذ القضائي www.psd.gov.jo>index.php

2.1.3.3 القيادة العامة لشرطة إمارة دبي

تعتبر شرطة دبي من الأجهزة الاكثر تطورا ومعاصرة لمتطلبات التطور التكنولوجي السريع الذي تشهده إمارة دبي، وهي جزء لا يتجزأ من الجهاز الاكبر لشرطة دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تتمثل مهمته في تحسين نوعية الحياة في الدولة من خلال العمل وفقاً للحقوق الدستورية لنفاذ القوانين، والحفاظ على امن وسلامة المؤسسات العامة وامن وسلامة المواطنين وكل فرد يقيم على ارض الدولة.

ويترأس قيادة شرطة دبي محمد بن راشد ال مكتوم حاكم دبي، ويكون قائدها عضو في المجلس التنفيذي للادارة، حيث تستخدم شرطة دبي اعلى وادق مقاييس الاداء في تطبيقها المميز لواجباتها ومهامها وصلاحياتها، من خلال مؤشرات الاداء المؤسسي، وممارسة التخطيط الاستراتيجي وادارة الموارد البشرية والمالية بكفاءة عالية من خلال تبسيط الاجراءات وتعزيز الشراكة المجتمعية والمبادرات الابداعية والعمل بروح الفريق الواحد.

تتميز شرطة دبي بانها جهاز عربي عصري يوظف موظفيه، ممن يتميزون بالتحصيل العلمي في تخصصات متعدده وبنسبة عاليه من التدريب، ويعتبر من افضل الأجهزة الامنية العربية والعالمية، حيث انه اول جهاز عربي يعمل على تطبيق اختبار الحمض النووي DNA في البحث الجنائي، والأول في استخدام البصمة الالكترونية، كما انه اول جهاز يطبق مفهوم اداره بلا اوراق، واستخدمت قيادة شرطة دبي نظام لتحديد الموقع GPS وانشئت ادارة متخصصة في حقوق الانسان مما جعلها شرطة مجتمعية بكل المقاييس[(1)].

وبعد ان اطلق حاكم دبي مبادرة مشروع الحكومة الالكترونية، فكان لا بد من تأسيس الادارة العامة للخدمات الالكترونية ليشرف على تحول شرطة دبي إلى مشروع الحكومة الالكترونية هذا من جانب، وليقوم ايضا بمهام الدعم التقني والتكنولوجي لشرطة دبي من جانب اخر، حيث تقوم هذه الادارة بالاشراف على البوابة الالكترونية لشرطة دبي لتقديم خدماتها الكترونيا[(2)].

([1])موقع ويكيبيديا http//www.wikipedia.or.

([2])موقع شرطة دبي http//www.dubaipolise.gov.ae

من خلال الصفحة الرئيسية لقيادة شرطة دبي فانها تقسم الخدمات إلى ثلاثة اقسام خدمات للافراد (المواطنين والمقيمين)، وخدمات للمؤسسات وخدمات للزوار، وسنقوم بالحديث عن اهم الخدمات المتاحة للافراد أولاً، وايضا عن خدمات المؤسسات ثانيا[1].

أولاً: الخدمات الالكترونية التي تقدمها شرطة دبي للافراد

1- خدمة الاستعلام ودفع المخالفات المرورية: تتيح هذه الخدمة لسائقي المركبات الاستعلام عن المخالفات المرورية المسجلة على مركباتهم، وعن المخالفات المسجلة على رخصة القيادة للسائق، وطلب ارسال كشف بالمخالفات الى البريد الالكتروني الخاص بالمالك، وعرض قيمة المخالفات المسجلة على رقم الكود المروري الخاص بالإمارة، ودفع الغرامات المرورية على موقع شرطة دبي من خلال بوابة الدفع الالكتروني لحكومة دبي الالكترونية مع امكانية تقسيط المخالفات المرورية باستخدام بطاقة الائتمان.

2- الاجراءات والوثائق لاتمام هذه الخدمة:

أ- عند الاستفسار برقم رخصة القيادة سوف تظهر المخالفات المسجلة على رخصة القيادة فقط (يجب ان تكون الرخصة مسجلة في إمارة دبي).

ب - عند الاستفسار برقم اللوحة للمركبة سوف تظهر المخالفات المسجلة على المركبة فقط (يجب ان تكون المركبة مسجلة في إمارة دبي).

حيث تتم هذه الخدمة من خلال البريد الالكتروني لطالب الخدمة، وعلى مدار 24 ساعة لجميع الايام وتستغرق الفترة الزمنية لانجاز هذه الخدمة خمسة دقائق بواسطة بطاقات الائتمان الصادرة عن دولة الإمارات العربية المتحدة فقط اما بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم من خارج الإمارات ليست صالحة للدفع الالكتروني.

---

(1)موقع شرطة دبي http//www.dubaipolise.gov.ae .

ثانيا: خدمات المؤسسات مثل خدمة تصريح العمل ليلا:

تتيح هذه الخدمة للعملاء الحصول على تصريح يسمح لهم بالعمل ليلا في مواقعهم، وخارج اوقات الدوام الرسمي وذلك للمحلات التجارية والبنوك وشركات المقاولاًت.... الخ.

الاجراءات والوثائق المطلوبة قبل او اثناء تقديم هذه الخدمة:

تتطلب هذه الخدمة من المعنيين في المؤسسات الخاصة، والشركات احضار رسالة توضح الطلب والاسباب التي تدعي العمل خارج وقت الدوام الرسمي مع تحديد الوقت المراد العمل به، واسماء العاملين في الموقع مع ارفاق صورة عن بطاقات العمل او جوازات السفر او بطاقة اعتماد توقيع في المنشأة وغير ذلك، وترسل عبر البريد الالكتروني إلى قيادة شرطة دبي، ويتم الرد عليها خلال 15 دقيقة خلال ساعات تقديم الخدمة[(1)].

رأي الباحث بالتطبيقات الالكترونية السابقة في كل من المملكة الأردنية الهاشمية ودولة الإمارات العربية المتحدة:

من خلال التطبيقات الالكترونية السابقة في كل من الأردن والإمارات، نلاحظ ان دولة الإمارات تقدمت تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الالكترونية، وتعتبر نموذجا رائدا يحتذى به في تطبيق عمل الحكومة الالكترونية في جميع مؤسساتها حيث انها تقدم الخدمات الالكترونية لمتلقي الخدمة بشكل متكامل، وذلك من خلال التخطيط والعمل الاستراتيجي المسبق لهذا المشروع.

كما عملت دولة الإمارات من أجل إتمام هذا المشروع على استقطاب الخبرات وذوي العقول والايدي العاملة بهذا المجال وتخصيص الميزانية اللازمة والاهم من ذلك هو تقسيم الوقت المحدد وعلى مراحل من اجل انجاز مشروع الحكومة الالكترونية، وبالفعل وبرعاية القيادة لدولة الإمارات العربية تم انجاز هذا المشروع.

وبفضل ذلك تراقب الحكومة الإماراتية أي جديد في عالم تكنولوجيا المعلومات من اجل الاستفادة منه، وتوظيفه في مجال الحكومة الالكترونية في جميع

([1])موقع شرطة دبي http//www.dubaipolise.gov.ae .

مؤسساتها وبفضل ذلك لم تتوقف حكومة الإمارات عند ذلك بل انها اعتمدت على نجاحها في مجال التحول إلى الحكومة الالكترونية على تقنيات ومبادرات مستقبلية، من اجل تطبيقها في مؤسساتها لتقديم الخدمة الالكترونية للمتلقي لديها وعلى اكمل وجه مثل مبادرة الحكومة الذكية، والتي هي الان بصدد انهاء المشروع.

اما عن تجربة الحكومة الاردنية ومن خلال ما توصلنا اليه من التطبيقات السابقة، نلاحظ ان الحكومة تتدرج في مشروع الحكومة الالكترونية منذ انطلاق فكرة التحول عام 2001 ولغاية نهاية هذا العام 2015 . حيث انها لم تتوصل إلى الرؤى الملكية السامية في هذا المجال، من أجل بناء مجتمع معرفي على اساس التنافسية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وايضا لم تتوصل الحكومة الأردنية إلى هدفها من هذا المشروع في تحسين الاداء الحكومي التقليدي، من حيث تقديم الخدمة حيث ان الحكومات المتعاقبة ومنذ انطلاقة فكرة التحول إلى الحكومة الالكترونية كان هدفها تطوير الاداء الحكومي واحداث التطور والاصلاح.

ومن خلال تجربة المؤسسات الأردنية السابقة، في مجال الحكومة الالكترونية تبين للباحث ان اغلب الخدمات الالكترونية التي تقدم لمتلقي الخدمة لم تقدم بشكل متكامل، وتعتمد كثيرا على العمل التقليدي من اجل اتمام الخدمة الالكترونية للمواطنين، ويعود سبب ذلك إلى بعض المعوقات الاتية:

1- غياب النص التشريعي الذي ينظم عمل الحكومة الالكترونية بشكل خاص والاعتماد على القوانين الاخرى في هذا المجال مثل قانون المعاملات الالكترونية وقانون الاتصالات وغيرها.
2- غياب التعاون والتنسيق الفعال بين المؤسسات الحكومية التي يحتاجها المواطن من اجل اتمام خدمة الكترونية.
3- البطء بالانتقال من مرحلة إلى اخرى من اجل انجاز هذا المشروع.

2.3.3 المعوقات التي واجهت التحول لمشروع الحكومة الالكترونية في الأردن:

ان أي حكومة او مؤسسة عند قيامها بالتوجه للعمل بمشروع معين لا بد ان تقوم بدراسة الايجابيات والسلبيات لهذا المشروع وعند وضع الخطط والسياسات

لهذا المشروع وقبل البدء بالتنفيذ لا بد وان تظهر لديها بعض المعوقات التي تحد من السير فيه قدما ولاجل اتمام عمل هذا المشروع لا بد من التغلب على هذه المعوقات، ويعتبرمشروع التحول للعمل بالحكومة الالكترونية لدى الحكومات مشروعا عصريا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات ولا بد من ظهور بعض المعوقات التي قد تعرقل سير انجاز هذا المشروع نذكر منها:

1- عدم توافر الميزانية اللازمة لتأسيس البنية التحتية من اجل التحول إلى مشروع الحكومة الالكترونية.
2- قلة تدريب وخبرة الايدي العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتحول إلى هذا المشروع.
3- النقص في التشريعات اللازمة لامكانية العمل في هذا المشروع.
4- عدم توعية المواطنين والترويج الاعلامي لاهمية هذا المشروع وتبسيط اجراءات العمل به.

اما بالنسبة للمقارنة بين دولة الإمارات العربية والمملكة الأردنية الهاشمية في مشروع التحول إلى الحكومة الالكترونية، تبين للباحث ان حكومة دولة الإمارات العربية ولا سيما حكومة دبي انها ذللت جميع المعوقات، والصعوبات من اجل انجاح مشروع التحول والعمل به، واتمام جميع خدماته لتصل إلى كافة المواطنين والمقيمين على ارض الدولة، بل وذهبت إلى ابعد من ذلك للتوجة والعمل بمشروع الحكومة الذكية، والتي هي الان في مراحلها النهائية لاتمام هذا المشروع.

اما عن مشروع التحول إلى الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية ومن خلال دراستي في هذا المجال، والجولات الميدانية على بعض الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تحاول السير قدما بهذا المشروع، تبين للباحث ان المعوقات سابقة الذكر لا تقف سدا منيعا في وجه الحكومة من اجل اتمام هذا المشروع، اذا توافر التعاون والتنسيق بين المؤسسات الحكومية، ووجود النوايا الصادقة لدى من خول لهم العمل لاتمام هذا المشروع، كما فعلت دولة الإمارات العربية

الخاتمة:

تناول الباحث في هذه الدراسة موضوعا في غاية الاهمية، يتعلق بمشروع التحول إلى الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاسمية مقارنة بدولة الإمارات العربية، وتبين للباحث ان دولة الإمارات تقدمت تقدما ملحوظا في هذا المجال واتمت العمل به، وتعتبر نموذجا رائدا يستفاد منها في هذا المجال، اما عن التحول لهذا المشروع في الأردن، تبين انه يتدرج من اجل اتمام هذا المشروع رغم الفترة الزمنية الطويلة التي امتدت منذ انطلاقتها عام 2001 م وحتى عامنا هذا 2015 م. حيث جاءت هذه الدراسة الدراسة على ثلاثة فصول : في الفصل الاول منها بحثنا ماهية الحكومة الالكترونية، وتناول الفصل الثاني كيفيية التحول الى الحكومة الالكترونية في كل من المملكة الادنية الهاشمية ودولة الامارات العربية، والتشريعات التي نظمت عملية التحول في كل منهما وفي الفصل الثالث بحثنا اهم التطبيقات الالكترونية في كلتا الدولتين، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج والتوصيات يبرز الباحث اهمها وعلى النحو التالي:

النتائج:

1- سعت معظم الحكومات بالعالم منذ اواخر التسعينيات من القرن الماضي لاستخدام تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في جميع او بعض المجالات المرتبطة بالاعمال او الخدمات الحكومية واستطاعت معظمها خلال السنوات الماضية ان تنشئ الهياكل التنظيمية والجهات المسؤولة عن وضع الاستراتيجيات العامة والخطط التنفيذية للوصول الى الحكومة الالكترونية
2- يمكن للحكومة الالكترونية ان تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية التي اصبحت ارضاً خصبة للفساد الاداري والمالي، ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة لهذه المؤسسات يسمح للعاملين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة تفضيلية وتأخير تقديم الخدمات او عدم تقديمها على الاطلاق لبعض الافراد ومن شأن هذه الاجراءات ان تجبر الافراد على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

3- تستلزم برامج الحكومة الالكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرة البشرية والاجراءات، وقد تستهدف هذه البرامج المواطنين او قطاع الاعمال او العاملين الحكوميين او كيانات حكومية اخرى. اما قنوات التواصل فقد تكون من خلال الهاتف او الحاسوب الموصول بالانترنت او مراكز توصيل الخدمات.

4- قد ينتج عند تطبيق الحكومة الالكترونية بعض المخاطر الجوهرية في حالة عدم ادراكها جيدا من قبل المخططين والمستخدمين على حد سواء حيث تكون مبادرات الحكومة الالكترونية اهدارا للموارد؛ وتفشل الحكومة في اتاحة الخدمات المفيدة للمواطنين، مما يؤدي الى الاحباط وعدم رضى المواطنين عن الحكومة الفعلية.

5- بدأت حكومة المملكة الاردنية الهاشمية بالعمل بمشروع الحكومة الالكترونية ووضعت له مراحل التحول ولم يتم التأكد من مدى جاهزية البنى التحتية اللازمة لهذا المشروع في القطاعات الحكومية التي تقدم الخدمات الكترونيا، ويستلزم ذلك تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها باحدث ما توصلت اليه تقنيات الاتصالات والمعلومات. بينما قامت حكومة دولة الامارات ممثلة بامارة دبي بتطويع الطاقات والامكانات المتاحة لتوفير البنى التحتية اللازمة للعمل بهذا المشروع؛ واعتبرت هذا الاساس ركيزة واجبة من اجل نجاحه واتمام العمل به.

6- تأخر اصدار قانون المعاملات الالكترونية الاردني رقم 15 لسنة 2015 واعتماد الحكومة على قانون المعاملات الالكترونية القديم، وقانون الاتصالات الاردني، قانون تكنولوجيا المعلومات، من شأنه ظهر بعض الثغرات في هذا المشروع والذي اعاقت من اتمامه والعمل به.

7- ضعف التنسيق والتعاون بين مؤسسات الدولة وعدم وجود اليه موحدة للعمل بهذا المشروع وتعاقب الحكومات والوزراء وكل منهم له اولوياته منذ البدء بهذا المشروع وذلك من شأنه ساهم بتأخير اتمامه.

التوصيات :

1- وضع تشريعات قانونية خاصة لبرنامج الحكومة الالكترونية، وتوفير برامج حماية للبيانات والمعلومات.

2- تفعيل دور المدير التنفيذي لتكنولوجيا المعلومات في جميع الجهات الحكومية، وتزويد الوزارات والمؤسسات بالقوى العاملة المؤهلة للعمل ببرنامج الحكومة الالكترونية.

3- اذا ما ارادت الحكومة الانتهاء من مشروع الحكومة الالكترونية والعمل به وتقديم خدمات الكترونية كاملة اتمنى عليها اعادة النظر بالبنى التحتية لكافة المؤسسات التي تقدم الخدمات الاكترونية، والعمل على تأهيل العاملين في القطاعات الحكومية من خلال عقد دورات تدريبية وتكثيف ورش عمل لهم في هذا الجانب، ووضع خطط ارشادية للمواطنين عن اهمية الحكومة الالكترونية وتوعيتهم اكثر عن هذا المشروع من خلال وسائل الاعلام.

4- اتمنى على الحكومة الاردنية ايجاد او استحداث هيئة مستقلة او مركز يشرف على مشروع الحكومة الالكترونية من اجل متابعة التنسيق، والتعاون بين مؤسسات الدولة للمضي قدما بهذا المشروع، والانتهاء منه كما فعلت حكومة دبي في هذا الجانب والاحتذاء بها.

المراجع

الهوش، ابو بكر محمد. (2006 م). **الحكومة الالكترونية الواقع والافاق**، مجموعة النيل العربية.

وهدان، اسماعيل. رئيس قسم الحكومة الالكترونية، امانة عمان الكبرى. مقابلة شخصية، بتاريخ 2015/4/18م.

الشيخ، حسن. (2008 م). **الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي**، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الاولى.

مكاوي، حسن عماد. (1997 م). **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، الطبعة الثانية، دار المصرية اللبنانية.

القبيلات، حمدي. (2014 م). **قانون الادارة العامة الالكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان.

ابراهيم، خالد ممدوح. (2008 م). **امن الحكومة الالكترونية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الاولى.

الرفاعي، سحر قدوري . (2009 م). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها،**مجلة اقتصاديات شمال افريقيا**، العدد 7، جامعة المستنصرية.

المهتدي، سوسن زهير. (2011 م). **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار اسامه للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

سليمان، شريفة رحمة الله. (2009م). **دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية، الامارات للدراسات والبحوث**، ابو ظبي، الطبعة الاولى.

صدام الخمايسة، **الحكومة الالكترونية نحو الاصلاح الاداري**، عالم الكتب الحديثة، الطبعة الاولى، اربد،2013 م.

المبيضين، صفوان. (2011 م). **النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية**، دار اليازوري،الطبعة الاولى، عمان.

بدران، عباس. (2004 م). **الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق**، الطبعة الاولى، لبنان.

بسيوني، عبد الحميد. (د. ت). **الحكومة الالكترونية والديمقراطية**، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، بدون سنة نشر.
حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2003 م). **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، شركة جلال للطباعة، الاسكندرية،.
حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2006 م). **النظام القانوي للتجارة الالكترونية الكتاب الاول**،دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2007 م). **النظام القانوني للحكومة الالكترونية**، الكتاب الاول،دار الكتب القانونية، المحل الكبير، مصر.
حجازي، عبد الفتاح بيومي. (د. ت). **نظام قانون الحكومة الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
الكندري. عبد الله عبد الرحيم. (2005م).**الحكومة الالكترونية والتحديات ومتطلبات التطبيق**، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمرالدولي الاول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، بيروت.
مطر، عصام عبد الفتاح . (2008 م).**الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر.
الطاهر، علاء فراج. (2010 م). **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الرايه للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى.
لطفي، علي. (2007 م). **الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية**، بحث مقدم للمنظمة العربية للتنمية الادارية، مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس، الامارات العربية، دبي.
العبود، فهد بن ناصر. (1424 هـ - 2003 م). **الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ**، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية (41)، الرياض.
القاضي، زياد؛ واخرون. (2000 م). **مقدمة الى الانترنت**، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
الجدع، منذر. رئيس قسم دائرة ترخيص المهن امانة عمان الكبرى. مقابلة شخصية، بتاريخ 2015/4/18م.

عبد العال، هدى محمد. (2010 م). **التطوير الاداري والحكومة الالكترونية**، دار الكتب للطباعة والنشر، القاهرة.

رحاحلة، وليد صيام ومحمد. (2011 م). **العوامل الشخصية المؤثرة على استفادة الطالب من التعليم الجامعي المحاسبي الالكتروني**، بحث مقدم الى الجامعة الهاشمية.

القوانين :

1-قانون الاتصالات الاردني رقم 13 لسنة 1995 م.

2-قانون تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية الاردني رقم 13 لسنة 2003 م.

3-قانون خدمات البريد الاردني رقم 34 لسنة 2007 م.

4-قانون المعاملات الالكترونية الاردني رقم 15 لسنة2015 م.

5-قانون المعاملات الالكترونية الاماراتي رقم 2 لسنة 2002 م.

6-قانون البلديات الاردني رقم 13 لعام 2011 م.

7-قانون منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والاعلام رقم 1 لسنة 2002 م.

المواقع الالكترونية :

1- http://www.enternet world starts.com
2- htpp:// www.arablw.org/download/E-go...ay Artecle
3- htpp://www.DW.DEP/61VW. COM
4- http://www.cio.com.,E.government online.magazine
5- http://Ahewar.org/debat/show.art.asp?=208589
6- http://www.kamtakji.com/medule
7- http://www.drzidan.com/Egoverment
8- http://www.ao.acadimy.org..../edaroteletroniya
9- http://www.alyaseer.net
10-http://www.jordan.gov.jo
11-http://www.dubai.ae
12-http://andalusluniv.net/dis/moodt

13-http://www.wikipedia.ar
14-www.Aou.edu.jo
15-www.ju.edu.jo
16-www.mutah.edu.jo
17-http://www.fact.jo.com.pagas.artdetails.
18-http://www.emarat elyom.com
19-http://www.moeducaatipn@UAE
20-http://www.mohasr.govae.com
21-http:www.albawabah.com/ar
22-http://www.hbmsu,acae.com
23-Htpp://www.amman.city.com
24-http://www.dm.gov.ad
25-http://www.alhayajneh@urabuan.orj
26-http://www.psd.gov.jo
27-http://www.dvld.gov.jo
28-http://www.psd.gov.jo>index.php
29-http://www.dubai polise.gov.ad

المعلومات الشخصية

الاسم: جميل عوض الخرشة

التخصص: ماجستير قانون

الكلية: الحقوق

السنة: 2015

هاتف رقم: 0799640670